جامعة جـدارا

كلية الاقتصاد والأعمال

قسـم إدارة الأعمال الالكترونيـة



رسالة ماجستير بعنوان

" تطبيق الإدارة الالكترونية وأثرها على نظم إدارة الموارد البشرية "

(دراسة حالة على مستشفى الملك عبد الله المؤسس)

The Applied Of Electronic Management And Its Impact On Human Resources Management Systems.

(A Case Study On The King Abdullah University Hospital)

إعداد الطالبة

ألاء عقلة المقابلة

المشرف الأستاذ الدكتور

أ.د عبد اللطيف عبد اللطيف

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال الإلكترونية – كلية الاقتصاد والأعمال – جامعة جدارا– اربد – الأردن.

الفصل الثاني

2015

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة باللغة العربية وعنوانها:

" تطبيق الإدارة الالكترونية وأثرها على نظم إدارة الموارد البشرية"

(دراسة حالة على مستشفى الملك عبد الله المؤسس)

المقدمة من الطالبة: آلاء عقلة المقابلة

أجيزت بتاريخ: ٢٠١٥/١٠/١٨

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم	التوقيع
١. الأستاذ الدكتور عبد اللطيف عبد اللطيف، مشرفاً ورئيساً	( )
٢. الدكتور حسن الرواش (أستاذ مساعد نظم المعلومات الادارية) عضوا	( )
٣. الدكتور عمر الشيخ سالم (أستاذ مساعد علم الحاسوب) عضواً	( )

تفويض الجامعة

أنا الطالبة :آلاء عقلة المقابلة **الرقم الجامعي 201220360**

التخصص :إدارة ألاعمال الإلكترونية **الكلية :الاقتصاد والأعمال**

أقر بأنني التزمت بقوانين جامعة جدارا وأنظمتها وتعليماتها وقراراتها السارية المفعول والمتعلقة بإعداد رسائل الماجستير ودليل إعدادها عندما قمت شخصيا بإعداد رسالتي بعنوان:

تطبيق الإدارة الالكترونية وأثرها على نظم إدارة الموارد البشرية دراسة حالة على مستشفى الملك عبد الله المؤسس.

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية وأخلاقيات البحث العلمي المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطروحة العلمية، كما أقر بأن رسالتي هذه غير منقولة أو مستلة من رسائل أو أطروحات أو كتب أو أبحاث أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية ورقية أو الكترونية.

وبناءً على ما تقدم فأنني أتحمل المسؤولية بأنواعها كافه فيما لو تبين غير ذلك بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة جدارا بإلغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها دون أن يكون لي حق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد. كما أفوض جامعة جدارا بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو للمؤسسات أو للهيئات أو الأشخاص عند طلبها.

التوقيع: آلاء مقابلة ....

التاريخ: 18/ 10 /2015

الإهــداء

إلى بسمة الحياة وسر الوجود، إلى من كان دعائها سر نجاحي، ورضاها بلسم

جراحي، إلى أغلى الحبايب ... (أمي)

إلى من احمل اسمه بكل فخر، إلى رمز الرجولة والتضحية، إلى من تطلع إلى

نجاحي بنظرات الأمل ... (أبي)

إلى من بهم اكبر وعليهم اعتمد.. إلى من بوجودهم اكتسب قوة ومحبة لا حدود لها ..

إلى من هم اقرب إلي من روحي ..ومنهم استمد عزتي وإصراري ...

(عامر، عمر)

إلى من شاركني حضن أمي .. إلى القلوب الطاهرة والنفوس البريئة ...

(إخواني وأخواتي)

إلى زهرة النرجس التي تفيض حبا وبراءة ونقاءا وعطرا ... (فرح)

الباحثة



شكر وتقدير

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله سيدنا محمد وعلى اله وصحبة ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين، وبعد.

فإنني أتوجه بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى الأستاذ الدكتور عبد اللطيف عبد اللطيف لما قدمه لي من إضافة علمية وفكرية في سبيل إتمام هذه الرسالة العلمية فلم يتوانى عن تقديم المساعدة والمشورة العلمية التي أدت إلى خروج الرسالة على ما هي علية ألان.

كما أتوجه بالشكر الجزيل لجميع أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية لتعاونهم التام معنا في انجاز أعمالنا. وكذلك أتوجه بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة لما قدموه من إضافة علمية تخدم العلم والبحث العلمي.

الباحثة

آلاء المقابلة

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

ملخص الدراسة

" تطبيق الإدارة الالكترونية وأثرها على إدارة الموارد البشرية"

(دراسة حالة على مستشفى الملك عبد الله المؤسس)

إعداد الطالبة ألاء مقابلة، إشراف أ.د عبد اللطيف عبد اللطيف

2015

هدفت الدراسة إلى التعرف على تطبيق الإدارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول كما هدفت أيضا إلى التعرف على مدى تأثير الإدارة الالكترونية على النظم الالكترونية في إدارة الموارد البشرية، وكان مجتمع الدراسة هو مستشفى الملك المؤسس (دراسة حالة)، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في وصف متغيرات الدراسة واستخلاص النتائج، وقد قامت الباحثة بتصميم استبانه تنقسم إلى جزأين، الأول ويتناول المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة، والثاني يتناول مجالات الدراسة الأربعة، وتكونت الاستبانه من (55) سؤالاً، وقد تم توزيع (150) استبانه تم استرداد (132) استبانه جميعها صالحة للتحليل الإحصائي.

تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية SPSS ، في تحليل البيانات واختبار الفرضيات، وقد تم الاعتماد على عدة أساليب إحصائية لاختبار الفرضيات منها اختبار ONE WAY ANOVA، وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج وهي أن هناك مستوى تطبيق مرتفع في مستشفى الملك المؤسس، لمجالات الإدارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول، كما أظهرت النتائج أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين تطبيق مجالات الإدارة الالكترونية وبين النظم الالكترونية في إدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول. وقد كانت أهم توصيات الدراسة العمل على زيادة مستوى تطبيق مجالات الإدارة الالكترونية أكثر من المستويات المطبقة حاليا في مستشفى الملك المؤسس من خلال جعل جميع الأعمال في المستشفى الكترونية.

The Applied Of Electronic Management And Its Impact On Human Resources Management Systems.

(A Case Study On The King Abdullah University Hospital)

Preparation Of The Student Alaa Magableh The Supervision Of Prof. Abdul Latif Abdul Latif.

Abstract

2015

The study aims to identify the level of application of e-administration in the founder (King Abdullah I Hospital). This study also aims to identifying the extent of the impact of electronic administration on electronic systems in human resources management, The research community was the founder (King Abdullah I Hospital) (case study), The descriptive and analytical approach has been used to describe the study variables and having conclusions. The researcher designed a questionnaire which was divided into two parts; the first, deals with the demographic variables of the study sample. While the second, deals with four fields of study. the questionnaire was formed of 55 questions, and (150) were distributed with only (132) that were valid for statistical analysis. The statistical package SPSS program was used in data analysis and hypothesis testing, Several methods for statistical hypothesis testing, including test One Way ANOVAs have been used. The study found the most important results that there is high application for the fields of electronic administration in the founder King Abdullah I Hospital. As the results showed that there was a statistically significant effect between the application fields of electronic administration and the electronic systems in human resources management in the founder King Abdullah I Hospital effect. Finally, the most important recommendations of the study was to increase the level of the application fields of electronic business to more than the levels currently applied in the founder king Abdullah I Hospital by processing everything in the hospital electronically.

Key Words: E-Management, Human Resources, King Abdullah I Hospital.

الفصل الأول

الإطار التمهيدي للدراسة

1-1 المقدمة

2-1 أهمية الدراسة

3-1 أهداف الدراسة

4-1 مشكلة الدراسة

5-1 فرضيات الدراسة.

6-1 نموذج الدراسة.

7-1 التعريفات الاصطلاحية لمصطلحات الدراسة.

8-1 حدود الدراسة.

1/1المقدمة:

لقد تطورت وتشعبت الخدمات والأنشطة والمعاملات المقدمة من الجهات والمؤسسات الحكومية للمواطنين، التي تحتاج إلى وقت وجهد اكبر بالإضافة إلى عمليات التأخير والانتظار من قبل متلقي الخدمات، حيث أصبح من الضرورة الانتقال من أسلوب الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية واللجوء إلى التقنيات الالكترونية وأتمتة العمليات والأنشطة لانجاز الأعمال، بأسرع وقت واقل جهد، وتوفير مرونة أعلى في العمليات، حيث يتطلب ذلك استخدام تقنيات أكثر تطورا مثل تقنيات الشبكات والاتصالات، وتوفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بما في ذلك من موارد بشرية وإدارية وتقنية ومادية.

وقد تطورت فكرة توظيف المعلومات في الإدارة تطورا كبيرا، حيث بدا هذا التوظيف متمثلا في شكل تقارير تعبر التغيرات التكنولوجية التي حدثت فعلا داخل المنظمات ثم تطور الأمر إلى تحليل تلك التقارير لمعرفة الأسباب وراء حدوث المتغيرات. وانتقلت التقنيات بعملية توظيف المعلومات إلى مرحلة التنبؤ أي ماذا سيحدث، ثم تطورت إلى مرحلة الرؤية المجمعة للمعلومات والتأثيرات المختلفة للقرارات، ثم انتقلت إلى المرحلة الأكثر تقدما وهي توظيف المعلومات من اجل تحقيق الأهداف المتوقع تحقيقها (قدوري،2011).

وفي ضوء ذلك لابد للمنظمات من تبني وإستخدام احدث الأساليب الإدارية ومواكبة التطورات التقنية والتفاعل مع عصر التقنية الرقمية، ومن بين تلك الأساليب أسلوب الإدارة الالكترونية (E-management) الذي ظهر في الآونة الأخيرة كمصطلح معاصر نتيجة لتزايد إستخدام الحاسب الآلي وشبكاته والثورة المعلوماتية بشكل عام.

وتطبيق الإدارة الإلكترونية يعد فرصة متميزة للإرتقاء بالأداء، في المنظمة حيث تعد وسيلة لرفع كفاءة الموارد البشرية وتحسين وتطوير أدائها وتخفيف الأعباء الإدارية عنها. ويشير النمر وآخرون (2006) بان " الإدارة الإلكترونية تعمل على تحسين جودة أداء العمل بالمنظمات عن طريق إستخدام أساليب إلكترونية حديثة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة بالإضافة إلى قدرتها على مواكبة كل مشكلات الإدارة التقليدية والقضاء عليها."

وقد أشار العلوطي (2008)، إلى "أن الموارد البشرية هي الثروة الأساسية، التي يتوقف مستقبل التنمية الشاملة على تنميتها وتطويرها بإستمرار، وبخاصة في المجال الإقتصادي. وقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والإتصال عنصرا أساسيا في تنمية الموارد البشرية، ولا سيما على مستوى المؤسسة التي أصبحت تهدف إلى بث الوعي والمعرفة لدى أفرادها من جهة، والى صقل القدرات والمهارات وزيادة الفاعلية وتحسين الأداء والإنتاجية من جهة ثانية ".

2/1 أهمية الدراسة

1/2/1 الأهمية النظرية للدراسة

ان أهمية هذه الدراسة تنبع من أهمية التحول في العمل الإداري من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية إن طبيعة التحول إلى العمل الإلكتروني وإدارة الأعمال إلكترونيا يحتاج إلى إطار نظري ومنظومة نظرية متكاملة تعمل على ترسيخ الأهداف والمفاهيم والمبادئ التي قامت عليها فكرة تطوير العمل الإداري الإلكتروني كما يتم إظهار مجالات تطبيق العمل الإلكتروني في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الأول وتصف الدراسة مقومات الأعمال الإلكترونية وعناصرها

والنظم الإلكترونية المتعددة في المستشفى وكذلك تصف طبيعة العمل الإلكتروني في إدارة الموارد البشرية ونظم العمل الإلكتروني فيها.

2/2/1 الأهمية العلمية للدراسة

تظهر الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة من خلال البحث في حالة مستشفى الملك المؤسس عبدالله الأول وإن هذه الدراسة تبحث في أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في نظم إدارة الأعمال الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية وأيضا تكمن أهمية الدراسة في توضيح مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في أقسام المستشفى من حيث مستوى وجود دافعية للتطبيق ومقومات التطبيق للإدارة الإلكترونية وكذلك التوصل الى المعوقات التي تحول دون نجاح الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الاول وايضا تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة من خلال تحديد الأثر الذي تتركة الإدارة الإلكترونية على تحسين العمل في ظل نظم الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية.

3/1 أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة في مجموعة من النقاط التي تم إستنباطها من مشكلة الدراسة ونذكرها على النحو الآتي:

1- التعرف على مستوى تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الأول.

2- التأكد من مدى تأثير مجالات الإدارة الإلكترونية على النظم الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول.

3- التعرف على دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول.

4- تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول.

5- التعرف على مستوى توفر البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول.

6- التعرف على أنظمة الإدارة الإلكترونية التي تستخدم في إدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول.

7- التعرف على المعوقات التي تحد من نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الأول.

8- التعرف على مدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مجالات الإدارة الإلكترونية تعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية.

4/1 مشكلة الدراسة

إن شعور الباحثة بمشكلة الدراسة نابع من ظهور التطبيقات الإدارية الإلكترونية الحديثة، حيث ان الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال في العصر الحديث أصبحت من أهم مقومات العمل الإداري والتشغيلي الناجح، من حيث سرعة تنفيذ العمليات والإجراءات، وكذلك الدقة المتناهية في تنفيذ المعاملات المقدمة من العملاء، وأيضاً تؤدي عمليات الإدارة الإلكترونية إلى زيادة مستوى الثقة في مخرجات الأنظمة الإدارية ونتائج عمل هذه المنظمات.

إن مستشفى الملك المؤسس عبدالله الاول يعد منظمة عمل حديثة ومتطورة جداً وهذا يلاحظ للعيان ومن الوهله الأولى حيث نظام إستقبال المرضى وإدخالهم ومعالجتهم وصرف الأدوية لهم ومراجعاتهم جميع ذلك فإنه يعتبر من الأعمال الإلكترونية في المستشفى، ولولا العمل الإلكتروني المدعوم بجميع وسائل تكنولوجيا المعلومات الحديثة والمتطورة لكان الأداء الفعلي يشوبه العديد من المشكلات الفنية والادارية.

إن دائرة إدارة الموارد البشرية في المستشفى يفترض أن تعمل ضمن منظومة الأعمال الإدارية الإلكترونية من خلال التعامل مع جميع العاملين في المستشفى وملفاتهم الشخصية وبتقنية عالية وذلك من خلال نظم الإدارة الإلكترونية الموجودة في إدارة الموارد البشرية، وان من المتوقع أن هذه النظم الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية تعمل على إنجاز جميع المهام الموكلة إليها بدقة وحرفية عالية. لذا فإن مشكلة الدراسة يمكن ان تصاغ من خلال التساؤلات الاتية:

أسئلة الدراسة: ويمكن صياغة أسئلة الدراسة على النحو الآتي:

السؤال الأول: ما هو مستوى تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الأول؟

- **ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:**

1- ما هو مستوى وجود دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الاول؟

2- ما هو مستوى تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الأول؟

3- ما مستوى توفر عناصر البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية؟

السؤال الثاني: ما هو مستوى توفر نظم الإدارة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الاول؟

السؤال الثالث: هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية على نظم الإدارة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الأول؟

السؤال الرابع: هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في متوسطات إجابات أفراد العينة على تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الأول تعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية؟

5/1 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة الأولى: لايوجد اثر ذو دلالة إحصائية لمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية على نظم الإدارة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية، الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى وجود دوافع لتطبيق الإدارة الإلكترونية على النظم الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على النظم الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى توفر البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية على النظم الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول.

الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$)، في متوسطات إجابات أفراد العينة على تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول تعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية.

6/1 نموذج الدراسة:

المتغير المستقل: وهو المتغير الذي يعمل على إحداث تغيير ما في الواقع، وملاحظة نتائج وآثار هذا التغير على المتغير التابع، ويمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة:

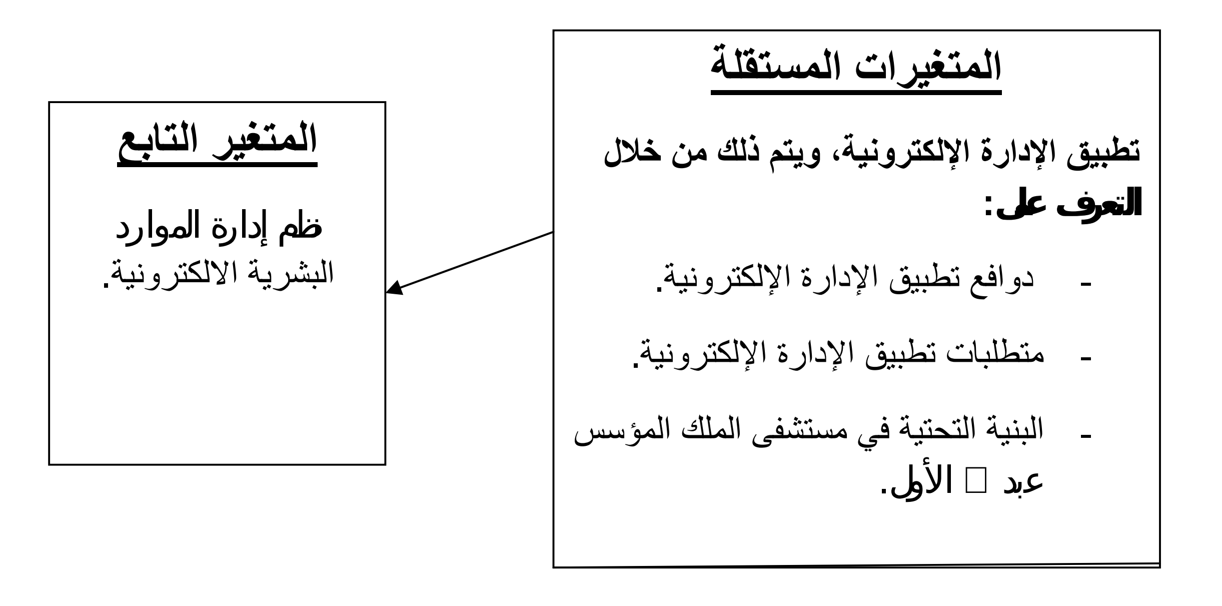
تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويندرج منها:

- دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ، البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية.

المتغير التابع: وهو المتغير الذي يقاس أثر المتغير المستقل عليه، ويتمثل بالنظم الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية.

الشكل رقم (1)

نموذج الدراسة



7/1 التعريفات الإجرائية والإصطلاحية

- **الإدارة الإلكترونية**

هي المدرسة الأحدث في الإدارة وتستخدم الأنترنت وشبكات الأعمال في تنفيذ وظائف الإدارة، والتي تتمثل في التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة إلكترونيا، وكذلك تنفيذ وظائف الشركات المختلفة مثل وظائف الإنتاج والتسويق والمالية والإفراد وتطوير العمليات والمنتجات بطريقة التشبيك الإلكتروني (مكاوي،2011).

- **الموارد البشرية:**

وهم مجموعة الأفراد والجماعات، المشكلين للقوى العاملة في المستشفى، حيث تعتبر من أهم الموارد التي تمتلكها أي منظمة، والعنصر الأساسي لنجاحها. (وسيلة، 2004) ويختلف هؤلاء الأفراد من حيث تكوينهم وخبراتهم، سلوكهم، اتجاهاتهم وطموحهم، كما يختلفون في وظائفهم ومستوياتهم الإدارية وفي مساراتهم الوظيفية.

- **نظم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية:**

وهي التطبيق العملي لإستراتيجيات وممارسات المنظمة في الموارد البشرية عن طريق الدعم الموجه والإستغلال الكامل لقنوات شبكة المعلومات الداخلية والخارجية والدولية فهي طريق للأداء.

8/1 حدود الدراسة:

الحدود العلمية للدراسة : ركزت الدراسة الحالية على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على إدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول، وتناولت ذلك من خلال المحاور الآتية: أهمية ودوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومعوقات تطبيقها، وخطوات تطبيقها، والتقنيات اللازمة لتطبيقها، والآليات الواجب إتباعها لتطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول.

الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على جميع أفراد القوى العاملة المتمثلة في إدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي.

الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة ميدانياً خلال الفصل الدراسي الثاني من العام 2015م.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

– أدبيات الدراسة

اشتملت أدبيات الدراسة إلى ما توصلت إليه الباحثة من الكتب والمقالات والمجلات العلمية والمؤتمرات والندوات ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

اشتملت أدبيات الدراسة على جانبين أساسيين هما:

1- الإطار النظري: حيث إشتمل الإطار النظري على شرح تفصيلي للمتغيرات الرئيسية في الدراسة، وتوضيح علاقتها ببعض، وقد تكونت من:

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية

1- المفهوم التقليدي للإدارة.

2- مفهوم الإدارة الإلكترونية.

3- أهداف الإدارة الإلكترونية.

4- أهمية الإدارة الإلكترونية.

5- عناصر الإدارة الإلكترونية.

6- وظائف الإدارة الإلكترونية.

7- خصائص الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات:

1- دوافع التحول لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات.

2- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات.

3- مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

4- تجارب عملية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في بعض دول العالم.

5- البنية التحتية للإدارة الإلكترونية .

6– نظم الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثالث: إدارة الموارد البشرية:

1- تعريف إدارة الموارد البشرية.

2- أهداف إدارة الموارد البشرية.

3- وظائف إدارة الموارد البشرية.

المبحث الرابع :نظم الإدارة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي:

1- مفهوم نظم الإدارة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية.

2- أهمية نظام الإدارة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية.

3- مزايا نظام الإدارة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية.

المبحث الخامس: الدراسات السابقة.

1- الدراسات العربية.

2- الدراسات الأجنبية.

المبحث الأول

الإدارة الالكترونية

مقدمة

إن أداء المنظمات المفضل للعملاء هو ذلك الأداء الذي يعمل على راحة متلقي الخدمة او مستهلكي السلعة، وإن العمل على تلبية رغبات العملاء يقوم على تحقيق العديد من المزايا التي تجلب المزيد من العملاء والتي ترضي رغبات العملاء الحاليين، إن تحقيق هذه الغاية لا يكون الا بتنفيذ جميع المتطلبات والمهام باقل كلفة واكثر سرعة واعلى جودة، ولذلك فانه لا بد من تبني تطبيقات الإدارة الإلكترونية في هذه الشركات حتى يتم تحقيق الأهداف التي ترغب المنظمة التوصل اليها.

1/2 /1 المفهوم التقليدي للإدارة

إن من الصعب الوقوف على تعريف محدد لمصطلح الإدارة، على الرغم من كثره من حاولوا وضع تعريفات تشمل هذا الإصطلاح، فقد قام العديد من العلماء بوضع تعاريف مختلفة لمفهوم الإدارة حسب الممارسات العملية التي قام بها العلماء، وأجمع العديد من العلماء على صعوبة وضع تعريف محدد للإدارة، إلى درجة التعقيد والتباين أحيانا، وأصبحت بشكل عام مشكلة معقدة وليست سهله، "كما يختلف تفسير تعبير الإدارة من مهتم إلى آخر بحسب حقله المعرفي الذي يتناول مفهوم الإدارة عبر معطياته ومرجعياته التي تختلف – بطبيعة الحال– عن بقية الباحثين أو المهتمين القادمين من حقول معرفيه أخرى" (الضافي، 2006).

وقد عرفها (hissom,2009)، على أنها " بأنها عمليات المنظمة التي تحتوي على خطط إستراتيجية وتحديد الأهداف المراد تحقيقها وموارد الإدارة وتطوير الموارد البشرية وتوفير الأصول المادية لتحقيق الأهداف التي تسعي إليها المنظمة".

كما عرفها (الصيرفي، 2009) الإدارة، في كتابه الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، على أنها "مجموعه من المبادئ والإفتراضات التي لم ترقى بعد إلى مستوى النظرية غير أنها تسهم في تحديد الأطر العامة التي ينبغي أن تسير عليها المنظمة في سبيل تحقيق أهدافها".

وقد عرفتها الأسطل (2009)، بانها " فن التنسيق بين الجهود البشرية والإمكانات المتاحة من أجل رفع مستوى المؤسسة، وتحقيق الإهداف المنشودة مع مراعاة العلاقات الإجتماعية داخل المؤسسة".

2/1/2 مفهوم الإدارة الإلكترونية

لقد فرضت التغيرات الحديثة والتطورات التكنولوجية المعاصرة نفسها على جميع المجالات الحياتية والعملية، وأصبح من الضرورة مواكبة هذه التغييرات لضمان نجاح الأعمال وتحقيق الأهداف. وقد دخلت الإدارة في مضمار التطور على الرغم من التعقيدات والصعوبات التي تمر بها العمليات الإدارية، وقد تطورت الأساليب الإدارية البدائية التي كان يستعملها الإنسان في شؤون حياته، وبسبب ظهور الثورة المعلوماتية التي أعقبت اختراع الحاسب الآلي (الحاسوب) ثم ظهور شبكة الحاسوب، ثم الشبكات المحلية، ثم شبكة (الإنترنت) العالمية: الصيرفي (2009). مما لفت إنتباه علماء الإدارة إلى ظهور أداة جديدة يمكن أن تدار بها المؤسسات والمنظمات الحكومية وتحمل عليها بياناتها ومعلوماتها. وأصبحت العمليات الإدارية تنفذ وتطبق بشكل كامل بإستخدام التكنولوجيا الحديثة وأنظمة الإتصالات والشبكات، تحت مسمى الإدارة الإلكترونية " Electronic Management".

وكما واجه مفهوم الإدارة التقليدية صعوبة في حصر مفهوم محدد له، فهو الحال في الإدارة الإلكترونية، فقد واجهت صعوبات وتعقيدات عدة لحصر مفهومها، وقام العديد من المهتمين بالإدارة الإلكترونية بطرح مفاهيم عدة لها، وسوف تتطرق الباحثة لهذه المفاهيم، وتعمل على تحديد أبرز عناصر تطبيق الإدارة الإلكترونية.

فقد عرف جواد & العاني (2014) الإدارة الإلكترونية بأنها: عملية تحويل ونقل وتغيير شكل الأعمال والخدمات التقليدية وجعلها أعمالا تنفذ عبر الأجهزة الإلكترونية، ومن خلال الإستعانة بالبرمجيات المساندة. بمعنى الإستغناء عن الإدارة وبالأسلوب الورقي التقليدي.

كما عُرّفت بأنها: نظام إلكتروني ذو تقنية شاملة لجميع المجالات الإنسانية، والإجتماعية، والإنتاجية والتطويرية، من أجل تقديم الخدمات بصورة أفضل للجمهور.

وعرف نجم (2004) الإدارة الإلكترونية، بأنها: " التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاءة في إستخدام مواردها ".

في حين عرفها أحمد (2009)، بأنها: " الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عاليه وتكلفه منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة ".

كما عرف الحمادي & والحميضي (2004) الإدارة الإلكترونية على أنها: منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات بإستخدام كل

الوسائل الإلكترونية (Email)، والتحويلات الإلكترونية للأموال (Electronic funds trans ferceft)، والتبادل الإلكتروني للمستندات (EDI) (Electric data interst change) أو الفاكس والنشرات الإلكترونية.

وتعِرف الباحثة الإدارة الإلكترونية، بأنها: عملية تطويع كافة الوسائل والأدوات الإلكترونية بما في ذلك شبكات الإتصال والإنترنت، بما يخدم جميع العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابه، والعمل عن بعد، وتبادل البيانات والمعلومات وتنفيذ المعاملات إلكترونيا. والتواصل بين الرئيس والمرؤوسين بإستخدام وسائل الإتصال الإلكترونية، والإستغناء عن المباني والمكاتب والعمليات الورقية.

3/1/2 أهداف الإدارة الإلكترونية

إن تحول الإدارة من عملها التقليدي الى العمل الإلكتروني من شأنه أن يحسن من الإجراءات الإدارية للعمليات التشغيلية في الشركة وان تبادل المعلومات والمراسلات داخل الشركة بين الموظفين في القسم الواحد وفي الأقسام المختلفة يجعل من عملية التطوير والتحسين لجودة الأداء في أفضل حالاتها، وأن العملاء والمستفيدين يقومون بتقييم مدى جودة الخدمات او السلع المقدمة من قبل الشركة بناء على مدى تحقيق هذه الخدمات او السلع لخدماتهم، وخلاصة الحديث فان هناك مجموعه من الأهداف التي تسعى المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية إلى تحقيقها وهي (قدوري، 2011):

1- تسهيل السرعة والدقة في أداء العمليات والمعاملات.

2- تحقيق عناصر الكفاءة والفاعلية الإنتاجية او الخدمية.

3- إنشاء قنوات إتصال إضافية بين الزبائن ومؤسسات الأعمال وجميع المنظمات المهنية وغير المهنية.

4- العمل على تعزيز عمليات التسويق الإلكتروني للسلع والخدمات.

5- العمل على جذب الإستثمارات من خلال الإعلان إلكترونيا عن الفرص الإستثمارية المتاحة.

6- توسيع العمليات والإجراءات والأداء في المنشآت والإبتعاد عن نظم الإدارة التقليدية وذلك لزيادة فاعلية وإنتاجية المنشأة.

7- العمل على توسيع قاعدة إستخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة مع المنشآت التي قطعت أشواطا كبيرة في مجال الإدارة الإلكترونية.

8- العمل على تخفيض تكاليف الإنتاج أو تكاليف تقديم الخدمة من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات.

9- إن العمل في ظل بيئة إدارة إلكترونية يفعل من سلطة الرقابة على الموظفين والرقابة على مدى تنفيذ المهام والعمل الذي تسعى المنشآت إلى تحقيقه.

4/1/2 أهمية الإدارة الإلكترونية

إن منظومة العمل في ألإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال جاءت كردة فعل للتخلص من البيروقراطية في العمل الإداري الموجه من قبل الإدارة العليا إلى الإدارات الاخرى، وقد عملت الإدارة الإلكترونية على إختصار الكثير من المشاكل والسلبيات التي كانت تواجهها، وبإستخدامها الوسائل والأساليب الإلكترونية وتقنيات الإتصال الحديثة والإنترنت بشكل متكامل في جميع

الوظائف الإدارية، وتنفيذها بواسطتها، لذلك فإن أهمية الإدارة الإلكترونية ظهرت من خلال المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية.

يُنظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي إعترى حياة الإنسان على سطح الأرض، ويلبي مطالبه الإدارية، ويرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في إدارة شؤون حياته وتفاصيلها (الحسن، 2011) حيث لا تقل حاجة القطاع العام إلى الخدمات الإلكترونية عن القطاع الخاص، إلا أن ما يميز القطاع العام أن لديه من المشكلات الإدارية ذات الحاجة الماسة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظماتها بسبب طابعها الحكومي، حيث تحمل معظم المنظمات الحكومية الطابع الخدمي والربحي في آن واحد، كما أنها تخدم مساحه مجتمعيه أكبر من القطاع الخاص لذلك تتعرض إلى الأزمات في العمل وتراكم الملفات، والتأخر في تنفيذ المعاملات.

ويمكن إستعراض أهم النقاط التي تؤكد حاجة القطاع الحكومي لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال الآتي (غنيم، 2004):

1- تَرَدي مستوى خدمات كثير من تلك الإدارات وتعقيدها إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها، وجعلها أكثر سلاسة ومرونة، وتسهيل تقديمها للمواطنين.

2- حاجة الإدارة الحكومية إلى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين المراجعين لها، ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومية، مما يدعو تلك الإدارات إلى التوجه إلى الإدارة الإلكترونية بوصفها نمطا جديدا.

3- حاجة الإقتصاد الوطني إلى الدعم ومد يد العون إليه، وليس شيء أقدر من التقنية وتعميم تطبيقاتها على دوائر القطاع العام للإسهام بفعالية في حل كثير من الصعوبات التي تعترض حركة كثير من الصادرات في الدولة.

4- تخفيف عبء إيجاد فرص جديدة للعمل عن كاهل الدولة، بفتح الباب أمام فرص العمل في داخل المملكة أو خارجها، وتعمل على تشجيع المشروعات الصغيرة وتسويق منتجاتها.

5- تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتسهل الإتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية (الضافي، 2006).

6- حرص الجهات الحكومية على تنمية كوادرها الوطنية، وتأهيلها بعلوم التقنية الحديثة للإعتماد عليها في إدارة برامج التنمية وخططها المستقبلية للدولة (الضافي، 2006).

وترى الباحثة ان العمل الإلكتروني مهم في جميع منظمات الأعمال كما يعتبر مهما في إنجاز الأعمال في القطاع الحكومي وذلك لضخامة حجم المعاملات بين الحكومة والمواطنين ويظهر ذلك في بعض الوزارت التي تكثر فيها المعاملات مع المواطنين مثل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية ووزارة التربية والتعليم وغيرها من الوزارات.

5/1/2 البنية التحتية للإدارة الإلكترونية

يجب على أي منظمة ترغب بتطبيق الإدارة الالكترونية، أن تعي بمكونات تطبيقها وان تأخذ بنظر الإعتبار التغييرات الداخلية التي تفرض نفسها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويجب أن تأخذ هذه

العناصر بنظر الإعتبار، وأن تدرس من قبل القائمين والمسؤولين في أي منظمة ترغب في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

كما أن عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية ليست فقط مجموعات تقنية سيتم العمل عليها، ولا إجراءات تلقائية بفعل تأثير البيئة الخارجية، بل هي مشروع متكامل سيتم دراسته والعمل على تقييم مدى فائدته للمنظمة، ومدى تقبل الموظفين والبيئة الداخلية في المنظمة لتطبيقها، ودراسة الإمكانية المادية لتطبيقها ومن تلك المكونات ما يلي (الحسن، 2011):

1- الحواسيب وملحقاتها (Hardware).

2- البرامج (Software).

3- الشبكة الإلكترونية (Network–electronic).

4- القوى البشرية (Human resources).

5- المجتمع (Society).

6- الأنظمة والتشريعات (Policies and regulations).

وترى الباحثة بإن عناصر الإدارة الإلكترونية في أي منظمة، هي عبارة عن مكونات البنية التحتية لتطبيق أي نظام إلكتروني في أي منظمة، حيث تشمل على العناصر المادية مثل أجهزة الحاسوب، والعناصر البشرية وهم الموظفين في جميع الأقسام الإدارية والإنتاجية أو الخدمية، والعناصر التقنية مثل الإنترنت، والعناصر المعلوماتية مثل نظم المعلومات الإدارية، ولا تختلف هذه العناصر إلا بإختلاف طبيعة العمل من منظمة إلى أخرى.

6/1/2 وظائف الإدارة الإلكترونية

ان للإدارة التقليدية عدد من الوظائف الأساسية التي تعمل بشكل متكامل لتحقيق أهداف المنظمة، لذا فإنه عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في أي منظمة، فإنه من البديهي أن تتكون الإدارة الإلكترونية من نفس وظائف الإدارة التقليدية، إلا أنها تعمل وتنفذ وتطبق بشكل إلكتروني.

حيث تفرض طبيعة الإدارة الإلكترونية نفسها على المنظمة ووظائفها الإدارية، حيث تصبح ذات طابع إلكتروني بحت، بإستخدام الإنترنت وشبكات الإتصال، وتزيل العوائق والمشكلات التي كانت تواجه الوظائف الإدارية التقليدية، ويصبح هناك مرونة في العمل والتنفيذ وتلقي الأوامر، وتزيل عقبات المستويات الإدارية، والمركزية في العمل. وتتيح المشاركة والتعاون من قبل جميع موظفي المنظمة التي تعمل تحت نظام الإدارة الإلكترونية.

"حيث تنتفي هيمنة الإدارات المركزية على حركة العمل وتختفي قيود البيروقراطية على المعاملات والمعلومات، في ظل تحول الإدارات من طور المعلومات التقليدية إلى طور المعلومات الذكية." (الحسن، 2011).

ومن ابرز وظائف الإدارة الإلكترونية

أولا: التخطيط الإلكتروني

وفي هذا المقام نتحدث عن التخطيط الالكتروني من حيث التاثيرات الأساسية للتخطيط الإلكتروني على أداء المنظمات، ويمكن أن ترد في ثلاثة مجالات، وهي (أبوعاشور & النمري،2012):

- إن التخطيط الإلكتروني يعد وسيلة تخطيط مرنة للأداء المتوقع وإن هذا التخطيط يكون قابلا للتجديد والتطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في المستقبل.
- إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة التخطيط والقائمين بأعمال التنفيذ، يتم تجاوزها في ظل الإدارة الإلكترونية، فجميع العاملين يساهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تنشأ في كل موقع، وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل، والتخطيط التقليدي في جوهرة تخطيط من أعلى إلى أسفل، في حين أن التخطيط الالكتروني هو تخطيط أفقي في إطاره العام، يعمل التخطيط على التنبؤ بالمستقبل، وعمل خطه إستراتيجية وتكتيكية، حسب ظروف وطبيعة العمل، وحسب ما يتوفر من معلومات وبيانات، ولكن يختلف التخطيط الإلكتروني عن التقليدي في التخطيط قصير المدى، على عكس التخطيط التقليدي الذي يتميز بخططه طويلة المدى التي تتجاوز أحيانا العشر سنوات (نجم،2004).

ثانياً: التنظيم الإلكتروني (أبو عاشور & النمري،2012)

تعرف وظيفة التنظيم على أنها " ترتيب الأنشطة بطريقة تسهم في تحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة "، وهو الذي يعطي للمؤسسة شخصيتها وميزتها الإدارية، ويعد العامل التنظيمي في منظمات الأعمال من أهم المهام التي تعمل على تحديد الهيكل التنظيمي للمنظمة بإعتباره الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في أقسام وإدارات المؤسسة، وعلى الإدارة وجميع العاملين فيها الإلتزام به في التوجيه وإنجاز الأعمال حسب المتطلبات الوظيفية لذلك، وسلسلة الأوامر والتي تمثل خط السلطة المستمرة الذي يمتد من المستويات العليا في التنظيم إلى

المستويات الدنيا في التنظيم، والرسمية والتي تشير إلى مجموعة من اللوائح والسياسات والقواعد والإجراءات المكتوبة التي توجه العاملين وتحدد طريقة إستجابتهم في تأدية أعمالهم، وأخيرا المركزية واللامركزية؛ حيث تشير المركزية إلى تركيز إتخاذ القرارات في المستويات العليا للتنظيم، وأما اللامركزية فتركز على القرارات الإدارية التي تكون في خدمة أداء الإدارات الدنيا في المنظمة.

وتأسيسا على ما سبق من عرض للتحولات الإدارية الجوهرية التي تعتري أسلوب التنظيم الإداري البيروقراطي، في ظل أسلوب الإدارة الإلكترونية يمكن عرض أهم تلك التحولات من خلال الجدول التالي (غنيم، 2004):

جدول (1)

الفرق بين التنظيم التقليدي والعادي

التنظيم التقليدي	التنظيم الإلكتروني
التنظيم الهرمي	التنظيم المصفوفي (المشروعي)
الهيكل القائم على الوحدات	الهيكل القائم على فرق العمل الجماعية
الوحدة التنظيمية الواحدة	وحدات تنظيمية مصغرة
التنظيم الرأسي	التنظيم الأفقي
الهيكل المحدد	الهيكل غير المحدد
التقسيم الإداري التقليدي	التقسيم الخلوي
سلطة الأوامر الخطية	القيادة الإستشارية
الرئيس المباشر الواحد	الرؤساء المتعددون

التعليمات الحرفية	السياسات المرنة وإجتهادات الأفراد
قواعد الإجراءات المحددة	إدارة الذات والفرق المدارة ذاتيا
برامج العمل القياسية والمجدولة سابقا	برامج العمل المرنة والمتغيرة
انفراد القيادة بالقرار	القرار بالمشاركة
مركزية السلطة	تعدد مراكز السلطة
التحكم في المعلومات وسريتها	الشفافية وإتاحة المعلومات للإستفادة منها

ثالثاً: التوجيه (القيادة) الإلكترونية

وقد تم تعريف التوجيه بأنها: " هي فن التأثير على الناس لكي يمارسوا أعمالهم برغبتهم الكاملة لتحقيق أهداف المجموعة (بربر،1996) وهنا تقع على عاتق المدير مسؤولية فهم الخصائص الشخصية والوظيفية للموظفين، والتعرف على رغباتهم ومتطلباتهم لكسب ولائهم وانتمائهم للمنظمة والعمل، للوصول إلى الغاية من العمل وليس من الضرورة أن تكون وظيفة التوجيه فقط تنفيذ الأعمال، بل هي أيضا توجيه الأفراد العاملين وإرشادهم لكيفية انجاز الأعمال للوصول إلى تنفيذ الأهداف المخطط لها، ويتم ذلك بالتواصل معهم بشكل مباشر أو غير مباشر، وإعطاؤهم النصائح والإرشادات، وتحفيزهم، ودعمهم، وترغيبهم بالعمل بوسائل مختلفة.

ولا يمكن بحال من الأحوال بناء نجاح الإدارة الالكترونية على ما يتوافر لها من إمكانات مادية فحسب، بل أن القوى البشرية التي تأخذ على عواتقها مهمة إدارة هذه الدوائر التقنية هي الأصل في نجاحها (الحسن، 2011).

ويمكن تحديد أبرز مهام القائد الالكتروني في النقاط التالية (الحسن، 2011):

1- تستند القيادة الإلكترونية في إدارة أعمالها على استخدام تقنية الأنترنت وعلى المعلومات، ولذلك فإن القائد الإلكتروني يسعى إلى تطوير هذا الجانب وتحديثه بإستمرار، ويعمل على تحسين جودة المعلومات والحصول عليها بسرعة.

2- يستخدم القائد الإلكتروني ما لديه من معلومات ويستفيد منها في توفير ميزة تنافسية للإدارة التي يناط بها مهمة إدارتها.

3- يمتلك القائد الالكتروني الحلول والبرامج والخطط العاجلة السريعة التنفيذ مما يؤهله لإكتشاف المستجدات والمتغيرات، وما قد يعتري نظام دائرته الإلكترونية من خلل.

4- يعتمد القائد الالكتروني على ذاته في إتخاذ قراراته في مواجهة ما يعرض أمامه من مستجدات أو طوارئ، ولا يتردد ولا ينتظر إسداء النصح أو التوجيه من قيادة أخرى.

5- يناط بالقائد الإلكتروني تكييف برامجه وخططه ومرئياتة الإدارية مع مستجدات الواقع أو البيئة التي ينتقل للعمل بها – أن نقل إلى موضع إداري مختلف – أو يؤقلم برامج إدارته نفسها مع الواقع الجديد إن كان التغير طرأ على الواقع، وليس على موقع القائد الإلكتروني.

- **أنماط القيادة الالكترونية**

تقسم القيادة الإلكترونية إلى ثلاثة أنماط، هي (الطائي، 2008):

1- القيادة التقنية العملية: أي التي تستند في إدارة عملها إلى إستخدام تقنية الإنترنت، وتؤسس عملها على المعلوماتية والسرعة مع الجودة.

2- القيادة البشرية الناعمة: ويعنى بهذا القيادة ذات الحس الإنساني القادرة على جذب القوى البشرية العاملة وربطها بالإدارة، وكذلك توثيق الصلة مع الفئة المستهدفة بخدمات الإدارة ومنتجاتها.

3- القيادة الذاتية: ويعنى بها قدرة القائد الإلكتروني على الإعتماد على نفسه في إدارة موقعه الإداري والجاهزية لإتخاذ القرارات السريعة لمواجهة الطوارئ، والقدرة على تقسيم عمله وتعديل مساره ذاتيا في أي وقت (الضافي، 2006).

رابعاً: الرقابة الإلكترونية

إن من أبرز الخصائص التي أتسمت بها الرقابة التقليدية هي أنها رقابة موجهة للماضي (Post– Oriented Control) وهذا ما يظهر واضحا في كون الرقابة هي المرحلة التي تأتي بعد التخطيط والتنفيذ (أحمد، 2009).

لذا فقد حققت الإدارة الإلكترونية إنجازات غير مسبوقة على المستوى الرقابي، حتى أصبحت بمثابة العين المفتوحة على مدار الساعة، على كل دقائق العمل في دوائرها الإدارية" مما يضمن للإدارات التي تدخل تطبيقات التقنية الوقوف على مواطن الضعف والقوة وإحتياجاتها، كما تمنحها القدرة على تقييم أفرادها بحياد وموضوعية وبأدوات قياس دقيقه، تجعل وجهة نظر الإدارة غير قابلة للشك في مصداقيتها. ويمكن أن تحقق الرقابة الإلكترونية العديد من المزايا، التي يمكن حصرها بالآتي (احمد، 2009):

1- تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي (الآن) الحقيقي بدلا من الرقابة القائمة على الماضي.

2- تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفقا مستمرا للمعلومات الرقابية في كل وقت بدلا من الرقابة المتقطعة لإجرائها في أوقات متباعدة وبشكل دوري.

3- الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية في الرقابة: بسبب الرقابة المستمرة بدلا من الدورية.

4- الرقابة الإلكترونية تحفز العلاقات القائمة على الثقة ومع المتابعة الفورية فإن المدير يكون أقل حاجة لإظهار جهد رقابي بسبب إستخدام تكنولوجيا المعلومات في الرقابة.

5- توسيع الرقابة إلى عملية الشراء، الموردين، الشركات المشتركة في شبكة الأعمال الخارجية (Extranet)، الزبائن وبالتأكيد إلى العاملين عن بعد.

وفي مقابل هذه المزايا هناك المآخذ والصعوبات التي تتوافق مع الرقابة الإلكترونية والتي يمكن إجمالها فيما يأتي (أحمد، 2009):

وترى الباحثة أن وظائف الإدارة الإلكترونية هي نفس وظائف الإدارة التقليدية، ولكنها تتميز عنها في أن تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية يتم من خلال برنامج عمل إلكتروني وليس تقليدي وأن تنفيذ العمل يتم بواسطة منظومة عمل إلكترونية وليست تقليدية.

7/1/2 خصائص الإدارة الإلكترونية.

تقدم الإدارة الإلكترونية وجها آخر مغايرا لوجه الإدارة التقليدية، نظرا لسلاسة أدائها وإيقاعها السريع، وقد أصبحت أداة فاعلة في أيدي اللذين بادروا بتطبيق التقنية في دوائرهم الإدارية، وحالما يتطلع إليه الإداريون الذين لم يحظوا بالإنتقال إلى الإدارة الإلكترونية، أو طبقوها جزئيا في بعض أنشطتهم، ولم يبلغوا الدرجة الكافية لإطلاق إسم الإدارة الإلكترونية على تعاملاتهم. (توفيق، 2005).

قدمت الإدارة الإلكترونية العديد من المزايا التي جعلتها مميزه ومختلفة ومرغوبة للعمل عليها، مقارنه مع الإدارة التقليدية، بالإضافة إلى مميزاتها في تقليل الوقت والجهد، والفعالية العالية في تحقيق الأهداف المرغوب الوصول إليها وتحقيقها، فإن هناك المزيد من الخصائص التي سنعرضها في النقاط الآتية:

أ- إن كثيرا من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن إن تتلاشى وتصبح ماضيا بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية التي تعطل قوانينها وظروف أعمالها الورقية في إنجاز المعاملات، ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل، ليس إنجازها فحسب بل – أيضا – نسخها أكثر من نسخه إذا إستلزم الأمر، وحفظها وإرسالها إلى الجهة التي ستبت في أمرها، ثم إنتظار عودتها وإمكانية تكرار ذلك مرات ومرات. (توفيق، 2005)

ب- من خصائص الإدارة الإلكترونية بأنها بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم، فهي لا تتقيد في عملها بزمن معين، فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الإنترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع، ووصلات شبكاتها الداخلية أو وصلات شبكة الإنترنت ليست في حاجة إلى مبان ضخمه لإستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها الكثيرة المتخمة بالأوراق والملفات. (توفيق، 2005)

ت- لا تقوم الإدارة الإلكترونية على مثل تلك الهياكل التنظيمية، ولا تعرف التسلسل الوظيفي المعمول به في دوائر الإدارة التقليدية، فهي إدارة لا تقوم على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها، بقدر ما تقوم على إدارة

المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، ومن ضمن تلك البرامج ما يتيح للمراجع إنجاز معاملاته عبر شاشاتها وأزرارها وتبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية (الضافي، 2006).

ث- الإدارة الإلكترونية تهتم بإدارة الملفات وليس الإحتفاظ بها وتكديسها فوق بعضها على أرفف أرشيف الإدارة، ولا يعني هذا أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات، بل تضمن لها وسائل الحفظ الأمينة، لكن تلك الملفات في ظل الإدارة الإلكترونية تتحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الإلكترونية، حيث يتم إستدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومات (الملف سابقا) بطلب معاملة ما، وبناء عليها يوافق البرنامج على منحه تلك المعلومات أو رفضها.

ج- في ظل عدم إعتماد الإدارة الإلكترونية على الحفظ الورقي للوثائق والملفات وإعتمادها على تحميلها على شبكتها وحفظها إلكترونيا، فإن حفظ هذه الوثائق وأيضا تعديلها وإسترجاعها يكون أمرا سهلا وسريعا ومتاحا بشكل دائم.

ح- لا تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى الإنتقال من أمكنتها وتكبد مشقة السفر، وبخاصة إذا كان هذا السفر بين دول. فبإمكان تلك الجهات الإلتقاء إلكترونيا وعقد لقاءاتها ومحاضراتها ومؤتمراتها عبر قاعات الفيديو الإلكترونية (توفيق، 2005).

وترى الباحثة أن خصائص الإدارة الإلكترونية لا تكتمل إلا بوجود منافع وفوائد تعود على الشركة، وأنه يجب أن تتميز الإدارة التي تطبق الإدارة الإلكترونية في تنفيذ عملياتها اليومية حتى يتم تحديد الفرق فيما بينها وبين الشركات التي تعتمد على الإدارة التقليدية.

المبحث الثاني

تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات

إن من الأهمية بمكان أن يكون لدى مستشفى الملك المؤسس منظومة متكاملة من مجالات تواجد الإدارة الإلكترونية فيها، وأن هذه المجالات تتكون من دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها والبنية التحتية لها، وقد تم تصنيف هذه المجالات كما يأتي:

1/2/2 دوافع التحول لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات:

عندما ترغب أي منظمة بتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في منظمتها، يجب أن يكون لديها دافع وهدف مقنع لتطبيقها، فقد تكون دوافعها لتحقيق أرباح إضافية، أو بسبب رغبتها في إقتنائها ، أو لتحسين سمعتها السوقية، وموقعها التنافسي، أو لتحقيق مستوى أفضل من الخدمات المقدمة لإرضاء مراجعيها وفئاتها المستهدفة، ويمكن توضيح أبرز دوافع التحول فيما يأتي: (رضوان، 2007).

1/1/2/2 عامل الزمن

إن الإدارة الإلكترونية تهتم إلى حد كبير في نظام الإنتاج في الوقت المحدد، وهو نظام إنتاجي تكاليفي يهدف إلى تخفيض تكلفة الإنتاج من خلال إلغاء المخزون وإلغاء كلفة مناولة المواد للتخزين وغيرها من التكاليف، إن كل ذلك مرتبط بالزمن المناسب لتقديم السلعة المنتجة إلى العملاء المتوقعين وإلى المشتري، وبالوقت المناسب وهو وقت تقديم الخدمة في الزمن المناسب، لذلك فان الدافعية للإنتقال إلى الإدارة الإلكترونية بسبب الزمن الحقيقي للإنتاج والذي يبني عليه

العميل قراراته، وعلية فإن نظام الإنتاج في الوقت المناسب يحتاج إلى العمل في مناخ الإدارة الإلكترونية لتحقيق الدافعية للتحول الإلكتروني نحو الإدارة الإلكترونية (الحسن،2011).

2/1/2/2 ظهور الحاسوب

بقدر ما أدهش العالم ظهور الحاسوب في خمسينيات القرن الماضي، بقدر ما تلاشت تلك الدهشة سريعا أمام التطورات والقفزات المتتالية التي قفزتها تلك التقنية، فلم يكن يمر عقد زمني إلا ويشهد جيلا من أجيال الحاسوب، حتى شهدت الثمانينات الميلادية من القرن الماضي ولادة الجيل الرابع من الحواسيب الذي عرف بالحاسوب الشخصي (PC)، مما جعل الحاسوب في متناول أيدي الأفراد، ومهد لإنتشاره سريعا، حتى وصل إلى ما نراه اليوم، إلى درجة أنه لم يعد من الغريب توقع أن يكون في جيب أي شخص تقابله في الطريق حاسب شخصي صغير. (الحسن،2011).

إن عتاد الحاسوب او الأجهزة الحاسوبية المتعددة في الشركة، سواء كانت أجهزة الحاسوب الخاصة بالموظف أو أجهزة الحاسوب الرئيسية، فإنها جميعا تعمل على إكمال منظومة العمل في الإدارة الإلكترونية حيث أن تنفيذ أوامر الإدارة العليا ونشرها للإدارات الإدنى لن يكون فعالا إلا بوجود أجهزة الحاسوب الشخصية الخاصة بالموظفين، وأن تنفيذ الموظفين لأعمالهم ولإنجاز معاملات المواطنين يحتاج إلى وجود أجهزة الحاسوب وذلك لتحقيق ميزة السرعة في إنتقال المعلومات والعمليات بين الموظفين وبين العاملين في القسم نفسة أو في باقي أقسام الشركة الإنتاجية او الخدمية او الإدارية.

3/1/2/2 تطور شبكات الإتصالات

تتنوع شبكات الإتصالات في ظل إستخدام أجهزة الحاسوب والتطورات التكنولوجية وهناك أنواع لشبكات الإتصالات في إطار نظم المعلومات الإدارية والإدارة الإلكترونية وهي شبكات (dial –up, local area network (LAN), private network virtual, direct, incoming connection)، وتقوم هذه الشبكات على فكرة تعزيز قدرة الحاسوب على إستلام الطلبات الواردة من الجهات الأخرى المرتبطة في إطار شبكة الإتصالات بشكل يجعل من الجهاز يعمل كخادم server، والميزة الأساس تتمثل في قدرة المختصين على تعديل مزايا هذه الشبكات لتصبح أكثر جدوى وفاعلية (الطائي،2008).

إن لتطور الإتصالات وشبكات الإتصالات أهمية بالغه في عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي، لأنه بدون إستخدام شبكات الإتصال والإنترنت لن تنجح عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث أنها الأساس في إتصال الأقسام والموظفين في المستشفى مع بعضهم البعض، وتبادل البيانات والمعلومات الخاصة بالمراجعين والمرضى مع بعضهم البعض، كما أنه بدون إستخدام الإتصالات الإلكترونية سيكون هناك ضعف في التنسيق ما بين الأقسام، وضعف في تنظيم المواعيد والعمليات، والمناوبات بين العاملين في المستشفى.

4/1/2/2 تخفيض تكلفة الخدمة وتخفيض حجم العمل

إن الحاجة تعد أم الاختراع، وأن الإنتقال من الإدارة الكلاسيكية الى الإدارة الإلكترونية تعد من أولويات العمل الإنتاجي في الوقت الحاضر وقد تم التنبه من قبل أصحاب المصالح إلى أن أعمالهم سوف تكون عرضه لعدم الإستمرار في حال لم يتم تحسين جودة الإنتاج أو تقديم الخدمات بشكل مناسب لجميع فئات وطوائف المجتمع، إن عامل التكلفة يعد من العوامل المهمة

التي تسعى إدارة المنشأة إلى تحقيقها وإن العمل على تخفيض التكاليف يمكن أن يعزز من الميزة التنافسية لهذه المنشآت.

لقد كان من الضروري أن تدفع المنشآت بنفسها نحو تبني الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها، وإن إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ العمل يؤدي إلى إستخدام أقل للأوراق وللوقت وللجهد ولمستلزمات العمل، كما أن تقديم المعاملات إلكترونيا يوفر على المستفيدين تكاليف التنقل من أماكنهم إلى مقر المنشأة، كل ما تم ذكرة يعد من الأمور الهامة في سبيل تعزيز الأداء وتحسينة وتخفيض تكلفة الإنتاج (العتوم، 2015).

ومن جهة أخرى وبسبب كبر أعداد المراجعين وتزايدهم اليومي، وعدم قدرة الإدارة التقليدية على التعامل معهم، وتنفيذ معاملاتهم، وتنظيم مواعيدهم، فإن الحاجة للإدارة الإلكترونية أصبحت ماسه، ولا غنى عنها. ليصبح لدى مستشفى الملك المؤسس عبدالله القدرة على التعامل مع الأعداد الكبيرة من المراجعين، وأيضا القدرة على التعامل مع الموظفين وضبط عمليات الدوام، والمغادرة والإجازات وما إلى ذلك من عمليات خاصة بموارد المستشفى البشرية. وحتى تسهل على الموظفين عملية التعامل مع بعضهم البعض، ومشاركة المصادر والمعلومات الداخلية الخاصة بالمستشفى، وبيانات المرضى والمراجعين.

5/1/2/2 الوعي الثقافي التكنولوجي في المجتمع

لقد وجدت منظمات الأعمال نفسها أمام تحد واضح حيث أن حجم العمل في إزدياد وحجم الشركات ومنظمات الأعمال يزداد وأن العمل الإداري التقليدي أو الكلاسيكي لا يمكنة أن يواكب حجم التطورات الكبيرة في طريقة العمل وتنفيذة وإختلاف أشكاله، لقد أصبح من الضروري أن

يتعامل المجتمع مع تكنولوجيا المعلومات وكان ذلك موجودا في البيئة الأردنية حيث مستوى إستخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت بنسب كبيرة جدا وأصبح الوعي التكنولوجي كبيرا جداً.

إن المجتمع المثقف تكنولوجيا يساعد بشكل كبير في التعامل معه من خلال الإدارة الإلكترونية، حيث يستطيع الفرد أو المنظمة أن يطلب معاملتة إلكترونيا ويمكن الرد عليها إلكترونيا، وأن المجتمع يعرف ويدرك ويثق إلى حد كبير بضرورة العمل الإداري الإلكتروني وضرورة العمل بموجبه (المسعودي، 2007).

لذلك فإن المرضى والمراجعين في مستشفى الملك المؤسس يقومون بتقديم طلبات المراجعة إلكترونيا ويتم الرد عليها إلكترونيا، وأن المجتمع يهتم كثيرا بأهمية الإدارة الإلكترونية في تنفيذ معاملاتهم وتحديد أوقاتها بشكل دقيق.

2/2/2 متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات

إن هناك عدة متطلبات لازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال الحديثة ندرجها على النحو الآتي:

1/2/2/2 التطوير الإداري

ويتم ذلك من خلال إعادة هندسة الهياكل والعمليات والإجراءات للإدارات والأقسام في المنظمات الحكومية التي يتقرر أن تقدم خدماتها إلكترونيا (جبر، 2002).

وتكتمل عملية التطوير الإداري اللازمة لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية عبر عدد من الممارسات الإدارية، يأتي بيانها في النقاط الآتية: (الحسن، 2011)

1- تنظيم إداري من أجل إدارة إلكترونية أفضل، بما يتطلب ذلك من إعادة تشكيل الهرم الإداري، وبيان حدود السلطات والمسؤوليات والواجبات.

2- إستحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج إدارات قائمة.

3- إعادة هندسة الإجراءات الحكومية لتتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية خصوصا بعد إدخال التقنية الرقمية.

4- تحديد أساليب عمل الإدارة الإلكترونية ومهامها على نحو شامل ودقيق وتوضيح آليات التنفيذ بمختلف مراحله وما تتطلبه من بنية تحتية مناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك لتمكين المواطن من الوصول إلى الموقع على الإنترنت بسهولة ويسر (الطعامنة والعلوش، 2004).

ومن الأهمية بمكان تغيير الهيكل التنظيمي القائم على إدارة العمل في ظل الإدارة التقليدية أو تعديله على الأقل، ليكون على الوضع الذي يصلح لإدارة الدوائر الالكترونية بمفاهيمها وأهدافها ومهامها المختلفة، فينبغي أن يشمل التغيير هذه القيادات، وإن بقيت فينبغي التأكد من أن مفاهيمها تغيرت بالفعل، وأنها لم تعد مخلصة للمفاهيم التقليدية القديمة. (الحسن، 2011)

2/2/2/2 التدريب والتثقيف

بما أن التقنية علم وثقافة وأداة عمل جديدة ومغايرة لأدوات العمل الإدارية التقليدية بشكل كبير، فإنه لا يكفي تعليم العاملين بالإدارة وتدريبهم على أساليب العمل الجديدة والأجهزة وحسب، بل ينبغي أيضا تثقيف المتعاملين أو الفئة المستهدفة وتهيئتها نفسيا لتلقي هذه الخدمة والتعاطي معها بأريحية والإقبال عليها، لا النفور منها في ظل الريبة والشك الذي يعتري المجتمعات إزاء كل

جديد، فضلا عن الجهل بأبجديات العمل التقني لدى كثير ممن يفترض أن هذه الإدارات ستقدم خدماتها إليهم(الحسن، 2011).

وهناك آليات كثيرة لتهيئة الأجواء لدى الفئة المستهدفة أو المجتمع لتقبل هذه الآلية الجديدة للعمل الإداري وتبصيرهم بأساليب التعامل معها للإستفادة منها، ومن ذلك:

أ- البدء بإعداد هذه الفئة قبل البدء بجلب التقنية وتطبيقها أو القيام بالمهتمين على التوازي. عقد المحاضرات والندوات على النحو الذي يضمن لجميع أفراد المجتمع الإطلاع على الحد الأدنى – على الأقل – من الوعي اللازم لتقبل تلك التجربة مع المنظمة التي تنوي التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية. (الحمادي والحميضي، 2004)

ب- إدراج التقنية وتطبيقاتها ضمن المقررات الدراسية للطلاب والطالبات حتى توفر الدولة على نفسها عناء البدء من الصفر مع الأجيال الجديدة لتبصيرهم بقيمة الإدارة الإلكترونية وضرورة التحول إليها وكيفية التعاطي معها.

ت- إقامة ورش العمل التي تقوم محاضراتها ولقاءاتها على طرح أحدث التطورات في مجال التقنية وتطبيقاتها على الدوائر الإدارية ومناقشتها.

ث- البحث عن الدراسات والبحوث المتعلقة بالإستفادة من التقنية وتطبيقاتها ودعمها، فإن لم توجد تلك الأبحاث فلتكلف تلك الإدارات من يقوم بها لصالحها.

ج- تدريب قطاع كبير وتأهيله ليكون قادرا على القيام بهذا الدور التعليمي التثقيفي. (القحطاني، 2006).

3/2/2/2 إصدار التشريعات

يجب على أي دولة وقبل البدء بالتعاملات الإلكترونية لأعمالها أن تراعي "ضرورة خلق بيئة تشريعية ملائمة ومناخ قانوني يستجيب لمتطلبات الإدارة الإلكترونية ويسهل معاملاتها ويضعها موضع الإعتراف الوطني والدولي، إضافة إلى ضمان القضايا الخاصة بتدابير الأمن والحماية والسرية" (أبو مغايض، 2004).ولذلك فإن "على المنظمات والمؤسسات أن تقوم بعملية مسح وتمحيص شاملة لكل الأنظمة والقوانين لديها" (جبر، 2002)، على أن تراعي أثناء عملية المسح الأهداف الآتية:

أ- التأكد من مشروعية الأعمال الإلكترونية التي تقوم بها تلك الإدارة الإلكترونية، وإكسابها تلك المشروعية.

ب- الإطمئنان إلى إمكانية الحصول على المعلومات بسهولة، وإن هذا يتم في ضوء إجراءات قانونية واضحة تحكمه ولا تدين المؤسسة (أبو مغايض، 2004).

ت- ضمان سرية الوثائق والمعلومات، وعدم إمكانية تسربها أو التفريط في هذا الحق من قبل الجهة التي ستتعامل معها المؤسسة.

ث- تحديد معايير ثابتة على درجة مناسبة من الشفافية تحكم الأعمال الإدارية الإلكترونية، وترسي حالة عامة من الثقة في ظل وجود البنود القانونية التي تحكم تلك المعايير وتضبطها.

ج- إقرار مشروعية الوثائق الإلكترونية، والإعتماد عليها في الأعمال الإدارية، مثل إثبات الشخصية الإلكترونية (أبو مغايض، 2004).

ح- فك الحذر والخوف اللذين تتعامل بهما بعض الجهات مع بعض التعاملات الإلكترونية، كالمعاملات المالية الإلكترونية، وعمليات البيع والشراء الإلكترونية.

خ-تأطير التعاملات الإلكترونية، ووضع الضوابط القانونية لها، بما يسمح بتحديثها وإدخال التعديلات عليها وفقا لما يستجد من متغيرات (العمري، 2003).

4/2/2/2 أمن المعلومات وحمايتها

يقصد بأمن المعلومات "ضمان بقاء المعلومات الخاصة بالجهة أو المؤسسة أو المنظمة التي تدار إلكترونيا في مأمن من الوصول إليها والتلاعب بها، والأمر نفسه ينطبق على المنشأة نفسها، والعاملين فيها، وأجهزة الحاسوب المستخدمة، ووسائط التخزين التي تحتوي أسرار المؤسسة وبياناتها.

تعتبر مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا، بمعنى أمن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل، ويعتبر ضعف الأمن في مجال العمل الإلكتروني ضعفا للثقة مما يتطلب توفيرها ضمن الأنظمة الإلكترونية والبيئة الحاضنة.

ويمكن للإدارة الإلكترونية الوصول إلى حالة الثقة بإجراء عدد من الخطوات الأمنية الآتية:

1- وضع السياسات والخطط الأمنية التي تضمن سرية المعلومات (الحسن، 2011).

2- تخصيص فريق أمني تابع للإدارة لمتابعة المتطلبات الأمنية لها، وتطوير تلك المتطلبات في ضوء المستجدات العالمية لمواجهة ما يستجد من حيل القرصنة (أبو مغايض، 2004).

3- وضع القوانين والتشريعات وتحديد العقوبات المترتبة على محاولات التعدي على شبكة الإدارة واختراقها (السويل، 2002).

4- الإعتماد على بعض الوسائل الأمنية، كالبطاقة الذكية، لإثبات هوية المتعامل، ورخصة القيادة، والبصمة الإلكترونية وغيرها من وسائل التقنية الحديثة.(الحمادي والحميضي، 2004)

5- تطوير أدوات التشفير (مفاتيح التشفير العام PKF) التي تسمح للأفراد بالدخول على المعلومات والبيانات وكذلك التي تسمح للإدارات بالوصول إلى حسابات الأفراد أو المؤسسات البنكية، وخاصة في المعاملات التي تكون الإنترنت وسيطا لنقلها (القرني، 2006).

3/2/2 مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لم يأت فقط بفعل عوامل إنجاح الإدارة الإلكترونية فحسب وذلك على الرغم من أهمية عناصر الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات في تعزيز الإدارة الإلكترونية، وإن هذا التحول ناتج عن رغبة الإدارات والمسؤولين في منظمات الأعمال إلى ذلك. بغرض توضيح أدوارها ومهامها ونجاحاتها أيضا لتقديم أفضل الخدمات الممكنة للمستفيدين وتدرج الباحثة أهم مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية على النحو الآتي:

وقد ذكر (السالمي، السليطي، 2008)، النقطتان الآتيتان كمراحل من مراحل التحول للإدارة الإلكترونية:

1- تبسيط الهياكل التنظيمة من قبل الإدارة العليا

إن منظمات الإعمال ومن مثلها مستشفى الملك المؤسس يحتاج إلى تبسيط الهياكل التنظيمية وتقليل أعداد الوظائف والإستعانة بأعداد أقل من العاملين الأكثر تأهيلا والأعلى تدريباً مما يعني أن يفقد كثير من صغار العاملين وظائف الإدارة الوسطى وذلك وفق مداخل التعامل الإلكتروني، الذي يبني أفكاره على تقليل الوسطاء والعمل على إختصار الكثير من مراحل إجراءات العمل، وذلك بالدخول مباشرة إلى شبكة الانترنت.

2- مرحلة تطوير التشريعات المنظمة للعمل الإلكتروني

وهذا يتطلب من الإدارة إقناع المسؤولين الحكوميين والمشرعين بضرورة تطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمل في الأجهزة الحكومية بغرض تبسيطها وتوفيقها مع متطلبات العمل الإلكتروني من خلال شبكة الإنترنت، حيث يجب أن يتم إستبعاد جميع أشكال التعقيد وتكرار طلب المستندات وتتابع وإستطالة الإجراءات دون إضافة ملموسة لتحقيق أهداف العمل الإلكتروني.

3- تدريب وتأهيل الموظفين:

الموظف هو العنصر الأساسي للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، لذا لا بد من تدريب وتأهيل الموظفين في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول، كي تكون لديهم القدرة على التعامل مع الوسائل الإلكترونية وتنفيذ الأعمال من خلالها، وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين.

4- توثيق وتطوير إجراءات العمل

لا بد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها كي توافق مع كثافة العمل ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفذها بالطرق النظامية مع الأخذ بالإعتبار قلة التكلفة وجودة الإنتاجية.

5- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية

يقصد بالبنية التحتية أي الجانب المحسوس في الإدارة الإلكترونية من تأمين أجهزة الحاسب الآلي وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها وتأمين وسائل الإتصال الحديثة.

6- البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونيا:

المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونيا بواسطة الماسحات الضوئية (SCANNERS) وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها.

7- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر إنتشارا:

البدء بالمعاملات الورقية الأكثر إنتشارا في جميع أقسام المستشفى وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل الهدر في إستخدام الورق.

4/2/2 تجارب عملية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في بعض دول العالم:

مارست العديد من الدول العربية والأجنبية عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية، وقد لاقت نجاحا وتطورا في تطبيق مشروعات الإدارة الإلكترونية، وستقدم الباحثة ابرز ملامح هذه التجارب، بالإستعانة بالمصادر والمراجع التي ذكرت بين طياتها أهم تجارب تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومنها:

1- تجربة الإدارة الإلكترونية في الإتحاد الأوروبي

تعتبر الحكومة الإلكترونية الأوروبية جزء مهم من المنظمات الأوروبية الخاصة بالإتحاد الأوروبي ويمكن من خلالها القيام بالعديد من الأعمال والمهام الإلكترونية وهذه تجريه يمكن الإستفادة منها في تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الدول العربية وكذلك على المجتمعات العالمية ذات المصالح والإتجاهات والمهام الموحدة.

(Http://8uropa.eu.int\)

2- تجربة الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية

إن تجربة الولايات المتحدة في مجال حوسبة المهام قديمة جدا منذ اختراع الحاسوب في هذا البلد حيث بدأت بحوسبة النشاطات البسيطة إلى أن وصلت إلى ما وصلت إليه في إقامة إدارات إلكترونية موحدة متكاملة لإدارة الدولة الأمريكية بحيث جعلت الخدمة متوفرة للمواطن الأمريكي وإلى الإدارات الحكومية فيما بينها وإلى القطاع الخاص على مدار الساعة وفي متناول اليد من خلال الإنترنت والمراكز والمحلات الخاصة لهذه الإدارات حيث تسعى إلى تحقيق الآتي:

أ- تقديم الخدمات مباشرة إلى المواطن.

ب- الإبتعاد عن الإجراءات المعقدة.

ت- إعتماد اللامركزية في إنجاز المعاملات.

ث- تقليل كلف العمل التقليدي بإستخدام الإدارات الإلكترونية.

.(http://www.firstgov.gov\)

3- تجربة الإدارة الإلكترونية الألمانية

نجحت الحكومة الألمانية في إعداد تكامل مميز للإدارات الإلكترونية فيما يخص تقديم الخدمات المختلفة للمواطن من خلال القطاع الحكومي والخاص نظرا لكثرة الدراسات التطويرية المختلفة التي سبق إقامة هذه الإدارات والتي أعتمدت على التكنولوجيا الحديثة وتميزت هذه التجربة بتوفير ما يمكن توفيره للمواطن من خدمات تتسم بالسهولة والإنجاز والتعامل معها حيث توفر الدولة العديد من الأدلة الإرشادية والتوعية للمواطن عن كيفية إستخدام الخدمات الإلكترونية.(http://www.egovernment.iao.fhg.de\)

4- تجربة الإدارة الإلكترونية الفرنسية

أطلقت الحكومة الفرنسية على موقعها إسم الخدمات العامة للمواطنين حيث يتسم هذا الموقع بسهولة إختيار خدمات الإدارات الإلكترونية المختلفة التي تقوم بإنجاز معاملات المواطنين وتميزت هذه الحكومة بتقديم العشرات من الخدمات والتي لها علاقة مباشرة بالمواطن وسهلت عملية الإتصال والإستخدام من خلال التوضيحات الإرشادية المختلفة.

(http://www.services-puplic.fr\\)

5- تجربة الإدارة الإلكترونية الكندية

نجحت كندا في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية نجاحا متميزا في حوسبة أغلب المهام والنشاطات التي تهم الإدارات الحكومية والقطاع الخاص والمواطن وبحيث أصبح المواطن لا يحتاج الوقت الكبير في إنجاز العديد من المعاملات التي تخص شؤونه وبإمكانه الحصول

عليها وهو في مقر عمله أو في بيته وساعد ذلك الإدارة القوية من القيادات العليا في حوسبة النشاطات في مختلف قطاعات الدولة وتعتبر تجربة كندا من التجارب الرائدة في الإدارات الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

(-http://www.canada.gc.ca\ ).

6- تجربة الأردن للحكومة الإلكترونية

أما بالنسبة للتجربة الأردنية في مجال الحكومة الإلكترونية إن مجتمع المعلومات الأردني بالتعاون مع وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات قد بدأ المرحلة الأولى لمشروع بوابة الحكومة الإلكترونية بهدف تحسين الأداء الحكومي التقليدي من ناحية تقديم الخدمات وكفاءة الأداء والدقة وتقليل الوقت والتكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات الحكومية، والوصول إلى درجة عالية من الرضا لتلقي الخدمة، بالإضافة إلى التكامل والتنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة والهدف العام هو الوصول إلى كفاءة وشفافية وأداء أفضل للحكومة وموظف الحكومة وتغيير الصورة النمطية السائدة لدى الكثيرين.

والأردن يتمتع بالعديد من المقومات مثل البنية التحتية المعلوماتية وتوافر الموارد البشرية المؤهلة والمدربة وجهة حكومية، هي وزارة الإتصالات والمعلومات، التي تقوم بدور المنسيق والداعم لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية وبحيث يحقق البرنامج الأهداف الوطنية ويواجه التحول والتغيير المنشود للإصلاح والتطوير في الحكومة لتحقيق تلك الأهداف.

كما تقوم الوزارة بتنسيق جهود الجهات الحكومية المختلفة ودعمها بالمنهجيات الحديثة والخبرات البشرية في مجالات متعددة ويتم في الوقت الحالي تحديد أسماء الموظفين من قبل الوزارات

والمؤسسات الحكومية الذين سيكلفون بمهام توفير وتحديث المعلومات والمحتوى على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية مع تحديد مهام ومسؤوليات كل منهم والصلاحيات التي يرغبون تفويضهم بها وبحسب مستويات الصلاحية.

7- تجربة الإدارة الإلكترونية في المغرب

المغرب تسعى بشكل متسارع في إستخدام تكنولوجيا المعلومات في أغلب إداراتها المهمة وهناك العديد من نظم المعلومات الإدارية التي تقدم المعلومات للإدارات المختلفة في إنجاز الأعمال وهناك خطط في حوسبة العديد من النشاطات والخدمات التي تقدم للمواطن.(http://www.casabance-bouse.com)

8- تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر

ما زالت الجزائر في الخطوات الأولى في بناء الإدارة الإلكترونية هناك العديد من المواقع التي تخص بعض الإدارات والجامعات تقوم بعرض خدماتها وأن هناك أهتمام من قبل الإدارات العليا في حوسبة مهام الكثير من الإدارات الحكومية بغية القضاء على الروتين وتبسيط الإجراءات للمواطنين.(http://www.jobdz.com\www_arabe\index.php.)

المبحث الثالث

إدارة الموارد البشرية

المقدمة

تعد الموارد البشرية من أهم الموارد التي تمتلكها المنظمة حيث أنها العنصر الأساسي لنجاحها" (حسن، 2011). حيث تعتبر الموارد البشرية من أكثر الإدارات حساسية، كونها تتعامل مع أهم عنصر من عناصر الإنتاج، وأكثر موارد المؤسسة عرضه للتأثر بالمتغيرات البيئية والتنظيمية.

" يواجه مفهوم الموارد البشرية صعوبات كثيرة من أبرزها كثرة المسميات البديلة له، إلى جانب الإختلاف حول المجالات التي تهتم بها إدارة الموارد البشرية، فضلا عن الإنفصال الكبير بين المفهوم النظري لإدارة الموارد البشرية وما يقابلها من ممارسات عملية داخل منظمات الأعمال". (الصيرفي، 2009)

1/3/2 تعريف إدارة الموارد البشرية

وقد عرفت إدارة الموارد البشرية تعريفات متعددة من قبل العديد من علماء الإدارة، ومن أبرز تلك التعريفات: " تلك الإدارة المسؤولة عن زيادة فاعلية الموارد البشرية في المنظمة لتحقيق أهداف الفرد والمنظمة والمجتمع" (الصيرفي، 2009).

وعرفت أيضا بأنها: "حجم القوة العاملة، أي مجموعة الأفراد والجماعات التي تكون المؤسسة في وقت معين، ويختلف هؤلاء الأفراد من حيث تكوينهم، خبرتهم، وسلوكهم، إتجاهاتهم وطموحهم، كما يختلفون في وظائفهم ومستوياتهم الإدارية ومساراتهم الوظيفية" (وسيلة، 2004).

كما عرفها الطائي (2008): على أنها " الإستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الإستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة يدخل في تحقيقها العنصر البشري المؤهل والمدرب على الأعمال الإلكترونية ".

إن "إدارة الموارد البشرية عبارة عن القانون أو النظام الذي يحدد طرق وتنظيم معاملة الأفراد العاملين بالمنشأة بحيث يمكنهم من تحقيق ذواتهم وأيضا الإستخدام الأمثل لقدراتهم وإمكانياتهم لتحقيق أعلى إنتاجية" (عبد الباقي، 2004).

وتعرف الباحثة إدارة الموارد البشرية بأنها: جميع الطرق والوسائل والأنظمة التي تعمل على توفير القوى العاملة على إختلاف خبراتهم ومهاراتهم وسلوكياتهم، لتحقيق أهداف المنظمة، بأفضل كفاءة وفاعلية.

تعتبر إدارة الموارد البشرية وحدة تنظيمية متكاملة بحد ذاتها، لما لها من أهمية عاليه داخل المنظمة، حيث تتحكم وتدير جميع الموظفين في المنظمة على أختلاف المستويات الإدارية، وهي المسئولة عن التوظيف، والمقابلات، وجميع العمليات ذات العلاقة بالموظف في المنظمة.

وتقع على عاتق إدارة الموارد البشرية مسئولية كبيرة في إختيار أفضل الموظفين كفاءة ومهارة وخبره والمحافظة عليهم، للحصول على أفضل أداء وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية. حيث يعتبر الموظف هو المحرك والدافع الرئيسي في أي منظمة لتحقيق الإنجازات، والدخول في مضامير المنافسة، وتحقيق الأرباح، وديمومة المنظمة، ومحافظتها على مكانتها السوقية، بالإضافة إلى قدرتها على جلب الزبائن والحصول على ولائهم والمحافظة عليهم.

2/3/2 أهداف إدارة الموارد البشرية

لإدارة الموارد البشرية العديد من الأهداف التي تخدمها للوصول إلى نتيجة محدده، وتختلف أهداف إدارة الموارد البشرية حسب طبيعة عمل المنظمة، وليس من الضرورة أن أهداف منظمة ما تطبق على منظمة أخرى في نفس القطاع، ويؤكد القحطاني (2006) "إن الهدف الأساسي لإدارة الموارد البشرية في جميع المنظمات هو تزويد المنظمة بموارد بشرية فاعلة، وتطوير الأفراد تطويرا يلبى رغباتهم واحتياجاتهم، وبالتالي تتمكن المنظمة من تقديم إنتاجها السلعي أو الخدمي بكفاءة عالية" (القحطاني، 2006). ويمكن تحديد الأهداف الرئيسية لإدارة الموارد البشرية كالتالي:

1. المحافظة على التوازن بين الفرص المتاحة للعمل والطاقات البشرية، التي بإمكانها التقدم للحصول على هذه الفرص (القحطاني، 2006).
2. مساعدة أفراد المجتمع في إيجاد أفضل الأعمال وأكثرها إنتاجية بالنسبة لكل منهم وبالشكل الذي يجعلهم سعداء ومتحمسين للعمل.
3. تمكين أفراد المجتمع من إستثمار طاقاتهم بالشكل الجيد والحصول على مقابل عادل لهذا الإستثمار.
4. الحصول على أفضل فرص عمل ممكنه مع إتاحة فرص التقدم والترقي (القحطاني، 2006).
5. وجود ظروف عمل جديدة تمكنهم من العمل الفعال الذي يزيد من إنتاجيتهم وبالتالي من مكاسبهم المادية.

6. العدالة في معاملتهم وفي منح المكافآت لهم وتوقيع العقوبات عليهم.

7. وجود ضمان إجتماعي وصحي جيد يوفر الأمن والأمان للعاملين في المنظمة.

3/3/2 وظائف إدارة الموارد البشرية

يرى ديسلر (2009)، أن إدارة الموارد البشرية عموما تقوم بثلاث وظائف أساسية تتمثل فيما يلي:

- الوظيفة التنفيذية

وتقع مسؤولية هذه الوظيفة على عائق مدير الموارد البشرية من خلال ضرورة قيام مدير إدارة الموارد البشرية بممارسة وظيفته التنفيذية من خلال التوجيه والإشراف على نشاطات الموظفين، والرقابة على الأداء الناتج عن الموظفين الذين هم تحت مسؤوليته، وهو يقوم بممارسة الإدارة الضمنية حيث أنه بطريقة مباشرة أو غير مباشرة يعمل على ربط الإدارة الدنيا بالإدارة العليا بالمنظمة، وذلك فيما يتعلق بالموارد البشرية مثل عقود التوظيف، ونتيجة لذلك فأنه ينظر إلى مديري الموارد البشرية على أن إقتراحاتهم تمثل أوامر عليا ويجب على المشرفين تنفيذها.

- الوظيفة التنسيقية

إن من المهام المناطة بعمل إدارة الموارد البشرية هي الوظيفة التنسيقية حيث يعمل مديرو الموارد البشرية كمنسقين للنشاطات المتعلقة بالعنصر البشري، وتسمى مثل هذه الوظيفة عادة بالرقابة الوظيفية، والذي يتم من خلالها قيام مدير الموارد البشرية بتوفير المعلومات اللازمة للإدارة العليا لتتأكد من خلالها من سلامة تنفيذ أهداف الموارد البشرية.

- وظيفة تنمية وتكوين الكفايات

تتضمن هذه الوظيفة تقديم النصح والمشورة للمديرين التنفيذيين فيما يخص نشاطات التعيين والتدريب وتقييم الأداء ومنح الأجور والمكافآت والترقيات وإنهاء خدمات الموظفين، وتشمل مهام هذه الوظيفة التعامل مع برامج المزايا والخدمات كالتأمين الصحي والتأمين ضد الحوادث والإحالة والتقاعد والإجازات، لذلك فإن مهام هذه الوظيفة تفرض العدل والمساواة الوظيفية في عملية التوظيف وإتاحة الفرص الوظيفية للجميع بمساواه، كما تلعب دورا هاما في التعامل مع مشكلات العاملين وشكواهم وتنمية علاقات عمل جديدة في المنظمة.

كما أشار جودة (2010)، إلى أن هناك وظائف أخرى لإدارة الموارد البشرية يمكننها القيام بها ومنها:

1- التنبؤ بإحتياجيات المنظمة من الموارد البشرية للفترات القادمة ووضع الخطط اللازمة لها.
2- تحليل الوظائف في المنظمة وتصميمها ، وذلك من أجل تعيين الأفراد وفق أسس موضوعية.
3- إستقطاب وإختيار وتوظيف الأفراد والمؤهلين لشغل الوظائف الشاغرة، وتتضمن عملية التوظيف وإستقطاب المرشحين وإختيار الأفضل منهم في ظل المؤهلات والكفاءات والخبرات المطلوبة.
4- تحديد الرواتب والإجور حيث أن للإجور دور هام في إستقرار الموظف وتحفيزة لبذل المزيد من الجهود فتحقيق العدالة في تحديد هيكل الأجور وظيفة أساسية لإدارة الموارد البشرية.

5- تحديد حركة الموظفين عن طريق الترقية والنقل من دائرة إلى أخرى أو من فرع إلى آخر، بالإضافة إلى تنفيذ الإجراءات المتعلقة بإنتهاء خدمات العاملين.

وترى الباحثة بإنة يمكن أن يكون هناك تطوير على وظائف الموارد البشرية كلما دعت الحاجة إلى ذلك، حيث أن تطور الأعمال وتغيير مهام العاملين وتعديل التشريعات القانونية وقانون العمل يحتاج إلى تعديل سياسات إدارة الموارد البشرية بما يتناسب مع تعديلات القوانين والأنظمة ذات العلاقة بالموارد البشرية.

المبحث الرابع

نظم الإدارة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي:

1/4/2 مفهوم نظم الإدارة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية

تعرف الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بأنها: هي التطبيق العملي لإستراتيجيات وممارسات المنظمة في الموارد البشرية عن طريق الدعم الموجه والإستغلال الكامل لقنوات شبكة المعلومات الداخلية والخارجية والدولية فهي طريق للأداء كما يرى ذلك النجار (2008)، ويحدد نموذج الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية حسب طبيعة إدارة الموارد البشرية في المنظمة، وطبيعة المهام الموكلة إليها.

كما عرفها ماركهام وهوبكنز (2007) بأنها: تطبيق متميز للتقنيات المعتمدة على الويب في النظم المرتبطة بالموارد البشرية، والذي سيسهم مع بعض التغييرات التنظيمية الأخرى في إتاحة إمكانية الوصول إلى المعلومات الخاصة بالموارد البشرية على نطاق واسع وكذلك توفير فرص عديدة لإدارة تلك المعلومات.

وتعرف الباحثة نظم الإدارة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية: بأنها جميع البرمجيات وتطبيقات النظم والنظم الفرعية التي يعمل عليها موظفو مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي، على إختلاف مستوياتهم الإدارية، وتخصصاتهم وخبراتهم، لإنجاز المهام الموكلة إليهم بطريقة إلكترونية، بإستخدام أنظمة الحاسب الآلي وتقنيات الإنترنت وشبكات الإتصال.

ويحدد ماركهام وهوبكنز (2007) أهداف الإدارة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية كالتالي:

1- تحسين التوجه الإستراتيجي للموارد البشرية.

2- تخفيض تكلفة العمالة.

3- تحقيق مكاسب من الموارد البشرية.

4- تسهيل أداء وظائف إدارة الموارد البشرية.

5- رفع معدلات الأداء والإنتاجية في المنظمة.

6- تنمية وتحسين علاقات العمل.

أما فيما يتعلق بالمجالات الأساسية لنظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، فقد ذكرها (ماركهام وهوبكنز، 2007)، كالتالي:

1- إدارة المعلومات الشخصية وتقديم الخدمات الأساسية.

2- إدارة الأفراد بفاعلية أكبر مثل عمليات التوظيف وتسجيل الوقت والحضور وإدارة علاوات الأداء.

3- تسهيل التعاون والتدريب والتفاعل والمشاركة ونشر المعلومات.

4- التواصل مع الموظفين وتحفيزهم وإدارة المزايا الوظيفية والمكافآت وتحسين الخدمة المقدمة لهم.

2/4/2 مظاهر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية

وتكمن أهم مظاهر الإدارة الإلكترونية في النقاط الآتية (النجار،2008):

1- تقديم خدمات إدارة الموارد البشرية وجها لوجه أو فوريا.

2- إجراء معاملات إدارة الموارد البشرية إلكترونيا.

3- مراجعة الأسلوب التقليدي لإدارة الموارد البشرية .

4- تحويل الأسلوب التقليدي إلى أسلوب إدارة الموارد البشرية الإلكترونية .

3/4/2 أهمية نظام الإدارة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية

إن نظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ذا أهمية كبرى لأي شركة وذلك لقدرته على تسهيل الوصول إلى المعلومات، بالإضافة إلى الرابط بين نظم مختلفة معا مما يعطي الشركة ميزة تنافسية على غيرها من الشركات. ومع تطور هذا النظام وإمتداده للربط بين عدد كبير من قواعد البيانات المنفصلة، ستكون المزايا والمكاسب التي ستعود على الشركة أكثر بكثير من تكاليف تنفيذه (ماركهام وهوبكنز، 2007).

4/4/2 الإعتمادية على الإفراد لنجاح برنامج الإدارة الإلكترونية

تحتاج النظم الإلكترونية الحديثة إلى موظفين وأفراد قادرين على إستيعاب وإدراك لطبيعة العمل الإلكتروني في منظمات الإعمال إن التحدي الذي يواجه المنظمة عند تقسيم العمل وتوزيعة بين الافراد والالات والاجهزة يكمن بالضرورة في اعطاء كل منهما المهام الملاءمة لهما والتي يمكن

تنفيذها آخذين بعين الإعتبار مصادر القوة والضعف لكل من الآلة والفرد وبالتالي فأنة لا بد من الأخذ بعين الإعتبار قدرات الموظف والمكان الذي يناسب عمله وتعد القدرة الإدراكية التي يعمل الموظف في ضوئها ضرورية لإنجاح العمل الإداري او التشغيلي المطلوب من الموظف إتمامه (العاني، جواد، 2014).

ومتطلبات الأداء بشكل إلكتروني حيث أن الموظف الإداري في المستشفى لا يستطيع أن يقوم بعملة وأن ينجز أدائة من غير أن يكون لدية مهارات إدارية وتكنولوجية ووظيفية حديثة وأن العمل المنظم والذي يقوم به الموظف يجب أن يتم من خلال تسلسل في مراحل العمل الإداري الإلكتروني السليم حتى يتم ضمان الجودة المقدمة للمستفيدين من الخدمة وأن الإدارة العليا للمستشفى تفضل توظيف الموظفين الأكفياء والذي يضمن تحقيق الكفاءة والفاعلية اللازمة لتحقيق أهداف المنظمة.

5/4/2 مزايا نظام الإدارة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية

إن لكل نظام عمل مميزات معينة وإن من أهم مزايا نظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية (النجار، 2008):

1- زادت الحاجة للعاملين في ظل الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بسبب سهولة المنافسة والبحث عن وظائف بديلة.

2- تستخدم الشركات البوابات الإلكترونية لزيادة مراكزها التنافسية ومن ثم زيادة الإنتاجية الكلية والنوعية.

3- ربط قواعد البيانات المختلفة داخل إدارة الموارد البشرية مع بعضها، مثال برمجيات الأجور وبرمجيات الأداء وإتاحتها على الموقع على الإنترنت لكل من العاملين والمديرين.

4- كتابة التقارير الفورية عن العاملين من بوابة الشركة على الإنترنت بإستخدام المعايير مما يوفر للمديرين القرارات الموضوعية.

5/4/2 نظم الإدارة الإلكترونية المطبقة عمليا في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي:

تخدم أنظمة الإدارة الإلكترونية إدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي من خلال عدد من الأساليب المختلفة، وقد تم إسقاط الأساليب التي ذكرها الصيرفي (2009)،على حالة نظم الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي، حيث قامت الباحثة بزيارة إدارة الموارد البشرية في المستشفى وتأكدت من إنطباق هذه الأساليب على حالة مستشفى الملك المؤسس، وتذكرها الباحثة على النحو الآتي:

1- تزويد الإدارة العليا بالمعلومات.

2- تحديد المسؤولية، من خلال تحديد أدوار الأفراد والأقسام بالمنشأة وبالتالي تحديد مسئولية هؤلاء، وبتحديد المسئولية أيضا فانه يمكن محاسبة المقصرين والتعرف على المهملين.

3- تخفيض عدد المشاكل، عمليا لا يمكن التخلص من كل المشاكل ولكن فقط تخفيض عددها وتخفيض حجمها ما أمكن ذلك.

4- تنظيم الإجراءات، حيث تتوقع المنشاة من النظام الجيد تقنين الإجراءات وسد الثغرات في خطط سير العمل الحالية.

5- السيطرة على الموارد المتاحة، والموارد المتاحة قد تكون مادية كأجهزة ومعدات وقطع غيار وأموال، أو معنوية كبيانات موجودة أو يمكن الحصول عليها.

6- ضمان إنسياب العمل، بحيث يجب أن يعمل النظام الجيد على التنسيق والإنسجام بين النظم الفرعية – أفراد كانت أم جهات – بما يكفل إنسياب العمل والتخلص من الإختناقات الموجودة.

المبحث الخامس

الدراسات السابقة

1/5/2 الدراسات العربية:

1- دراسة (العواملة،2014)، بعنوان " أثر مخرجات نظم المعلومات في الخدمات الإلكترونية في الأردن".

هدفت هذه الدراسة الكشف هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر مخرجات نظم المعلومات في الخدمات الإلكترونية الحكومية في الأردن، بالإضافة إلى اقتراح أنموذج يبين العلاقة بين مخرجات نظم المعلومات والخدمات الإلكترونية الحكومية الأردنية، ولغايات تحقيق أهداف الدراسة فقد أستخدم الباحث المنهج الوصفي، وكانت عينة الدراسة عينة طبقية تكونت من (350) فرداً من مختلف الوزارات والدوائر الرسمية الحكومية، وكذلك قام الباحث بتصميم وتطبيق الإستبانه بعد التأكد من صدقها وثباتها، وبعد جمع البيانات من خلال أداة الدراسة الرئيسية وهي الإستبانه، فقد تم تحليل هذه البيانات بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS) ضمن برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية. ويمكن تلخيص النتائج الأساسية للدراسة في النقاط التالية: تراوحت المتوسطات الحسابية لجميع مجالات الدراسة بين (4.59 – 4.39) وبدرجة تقدير كبيرة، مما يشير إلى وجود أثر دال لمخرجات نظم المعلومات في الخدمات الألكترونية الحكومية الأردنية.

2- دراسة (المسعودي،2012) بعنوان " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية ".

هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة، وتم تحديد هذه المعوقات بالمعوقات الإدارية والتقنية والبشرية والمالية، وقد تم إستخدام المنهج الوصفي المسحي، كما تم الإستعانة بالإستبانة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (100) فرداً، تتمثل في موظفي ومديري إدارات الموارد البشرية وقد تم إختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية، كما تم إستخدام عدة أساليب إحصائية مثل المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ومعامل إرتباط بيرسون، وقد كانت أهم نتائج الدراسة إن هناك معوقات إدارية تتمثل في الإجراءات الروتينية تأخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وكذلك وجود معوقات تقنية ومالية وبشرية تؤثر في تطور ونجاح الحكومة الإلكترونية، وكانت أهم توصيات الدراسة تبسيط الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

3- دراسة (الصالح & الجرادات، 2011) بعنوان " المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى فاعلية هذه المتطلبات في منظمات القطاع العام الأردني- دراسة ميدانية-.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتحديد متطلبات تطبيقها وتقييم فاعليتها في المؤسسات الحكومية، وقد إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات وتحليلها بإستخدام بعض الأساليب الإحصائية مثل اختبار T-TEST واختبار one way

anova وكان مجتمع الدراسة يتكون من الموظفين في القطاع الحكومي الأردني، وتكونت عينة الدراسة من 150 موظفا حكومياً، وقد توصلت الدراسة إلى أن المؤسسات الحكومية المبحوثة تطبق الإدارة الإلكترونية، وأنه تتوافر في المؤسسات الحكومية كل المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وكانت أهم توصيات الدراسة ضرورة تحديد أولويات متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع العام الأردني.

4- دراسة (الحسنات،2011)، بعنوان: "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى ماهية الإدارة الإلكترونية، وسماتها وخصائصها، ورصد واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة، والكشف عن المعوقات التنظيمية والتقنية والبشرية والمادية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية . والتوصل إلى حلول وتوصيات للحد من أو التغلب على هذه العقبات في ضوء نتائج الدراسة.

وقد إستخدمت المنهج الوصفي وذلك للتعرف على الأسس النظرية للإدارة الإلكترونية وواقع محاولات تطبيقها في الجامعات الفلسطينية ودورها في تحسين الأداء الإداري فيها، وكذلك في الكشف عن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الجامعات. وقام الباحث ببناء إستبانه لتحديد واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعات محافظة غزة والمعوقات التي تواجهها، وذلك لملاءمتها لهذا النوع من الدراسات الميدانية للحصول على المعلومات من عينة الدراسة، حيث تم توجيه الإستبانة إلى عمداء الجامعات ونوابهم الأكاديميين والإداريين ورؤساء الأقسام الإدارية والأكاديمية والسكرتارية العاملين بهذه الأقسام في محافظة غزة خلال العام الدراسي 2010-2011م. فقد أظهرت نتائج الدراسة بأن متوسط عبارات معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية كانت

بدرجة كبيرة، وكان ترتيبها على النحو التالي: المعوقات المالية ثم المعوقات البشرية ثم التنظيمية فالتقنية.

5- دراسة (أبو أمونه، يوسف محمد)، (2009)، بعنوان: "واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية- قطاع غزة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية في قطاع غزة، والتعرف على وضوح أهمية إدارة الموارد البشرية إلكترونيا لدى المستويات الإدارية المختلفة. كما هدفت إلى التعرف على مدى الدعم المقدم من قبل الإدارة العليا للمساعدة على التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

وتهدف الدراسة أيضا إلى التعرف على أنظمة الموارد البشرية المستخدمة حاليا في الجامعات، وأنظمة الخدمات التعليمية الإلكترونية لما لهما من دور كبير في التوجه نحو الإدارة الإلكترونية بشكل عام ، وإدارة الموارد البشرية إلكترونيا بشكل خاص عن طريق إستخدام أدوات ووسائل information communication technology, ICT في تلك الأنظمة.

يتكون مجتمع الدراسة من المستويات الإدارية المختلفة في الجامعات، حيث بلغ عددهم(239) موظفا، ومن موظفي مراكز تكنولوجيا المعلومات. إستخدم الباحث إستبانه مكونه من 88 فقره كأداه للدراسة ، والمنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة ، كما تم إستخدام برنامج (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة.

أظهرت نتائج الدراسة أن وضوح أهمية إدارة الموارد البشرية إلكترونيا ودعم الإدارة العليا متوفران ويساهمان بشكل كبير في عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية بشكل عام وe-HRM

بشكل خاص توصلت الدراسة إلى عدة توصيات لهدف تعزيز وظائف وأنشطة e-HRM في الجامعات الفلسطينية، من أهمها ضرورة التنسيق والتعاون بين الجامعات فيما يخص التحول إلى الإدارة الإلكترونية، إعطاء الأولوية لعملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

6- دراسة (الكبيسي ،2008) بعنوان " متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطر وكذلك التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات في قطر، وقد أستخدم الباحث منهج الإستقصاء والتحري والبحث في نفس الدائرة عن المعلومات التي تلبي حاجة الدراسة وذلك من خلال الرسومات والمقابلات الشخصية للمسؤولين، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك ضعف في البنية التحتية للإدارة الإلكترونية وهناك أهمية إلكترونية لدى المتعاملين مع الجهات الحكومية وضعف الوعي العام بأهمية تطبيق الإدارة والحكومة الإلكترونية ، وكانت أهم التوصيات ضرورة تأسيس بنية تحتية حديثة للأتصالات والمعلومات في دولة قطر.

7- دراسة (الرشيد، 2008) بعنوان " تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية.

تهدف الدراسة إلى التعرف على تنمية الموارد البشرية وخصائصها وأهدافها في إدارات شؤون الأفراد والعاملين في المنظمة، وبيان معوقات تنمية الموارد البشرية في بيئة العمل في السعودية، وقد إستخدم الباحث المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أن أفراد عينة الدراسة موافقين على إن هناك مبررات تدعوا إلى التحول للعمل الإلكتروني، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك معوقات تحول

دون تفعيل الإدارة الإلكترونية، كما كانت أهم توصيات الدراسة العمل على تفعيل عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية.

8- دراسة (بخش، فوزية،2007) بعنوان: "الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات في المملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة."

وهدفت تلك الدراسة إلى معرفة كيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير كليات التربية للبنات في المملكة في ضوء التحولات المعاصرة، وقد تم إستخدام الإستبانة كأداة لجمع المعلومات من عينة الدراسة المكونة من (205) فردا من عميدات ووكيلات ورئيسات أقسام كليات التربية بالمملكة العربية السعودية، وقد تم إستخدام المنهج التحليلي بإعتباره المنهج المناسب لهذه الدراسة، وكان من أهم نتائجها، مدى أهمية الإدارة الإلكترونية في كافة النواحي، الإدارية والفنية في الكليات، وتتمثل أبرز متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في وضع خطة إستراتيجية وإستثمار الإمكانات البشرية والمادية وتدريب منسوبات الكليات على إستخدام آليات الإدارة الإلكترونية وتعزيز المناخ التنظيمي في الكلية للعمل بروح الفريق.

2/5/2 الدراسات الأجنبية

1- دراسة (rahahle,2014)، بعنوان:

the impact of e- management role of human resource development in improving the performance of the organization.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر محتويات الإدارة الإلكترونية على أداء البنوك التجارية، لفهم الآثار المترتبة على أثر الإدارة الإلكترونية في تنمية الموارد البشرية، وفهم دور الإدارة في تنمية عمليات صنع القرار الإلكترونية من قبل الموارد البشرية وأثره على الأداء، لتحقيق هذه الأهداف إستخدم الباحث أداة الدراسة (الإستبيان) لفحص الفرضيات، وتتكون عينة الدراسة من جميع المسئولين في إدارة تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية في العاصمة الأردنية (عمان) ويوجد في المنطقة 13 مصرفا موزعة في مناطق مختلفة من

عمان، قام الباحث بتوزيع (110) إستبيانات وكان المسترجع منها (90) إستبانه تم تحليلها، وقد إستخدم في التحليل الإحصائي "إختبار الانحدار البسيط، معدل الإرتباط" بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية أظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة في أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أرباح القطاع المصرفي، وهناك علاقة ذات دلالة في أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على نمو القطاع المصرفي، وهناك علاقة ذات دلالة في اثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على المنافسة في القطاع المصرفي، ووجود علاقة ذات دلالة لتنمية الموارد البشرية على أرباح القطاع المصرفي، ووجود علاقة ذات دلالة لتنمية الموارد البشرية على نمو القطاع المصرفي، وعلاقة ذات دلالة لتنمية الموارد البشرية في المنافسة في القطاع المصرفي. وإعتمادا على النتائج المذكورة أعلاه أوصى الباحث أنه من الضروري تشجيع إستخدام الإدارة الإلكترونية الحديثة في عمليات البنوك في المستقبل.

2- دراسة (rawash,2012) بعنوان:

The Impact Of Electronic Human Resources Management On Organizations Market Share: An Empirical Study On The Housing Bank For Trade And Finance In Jordan.

"اثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في المنظمة على حصة السوق: دراسة تطبيقية على بنك الإسكان للتجارة والتمويل في الأردن".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تحسين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على بنك الإسكان للتجارة والتمويل في الأردن، وبعد إستعراض الأدبيات تبين عدم وجود نموذج نظري يصف الإدارة الإلكترونية بالتفصيل، كما تبين أن هناك غياب للنماذج النظرية التي تصف إدارة الموارد البشرية والإدارة الالكترونية لتحسين أداء المنظمة، كما وجدت الدراسة أن هناك نقص في الأبحاث التجريبية التي تدمج بين إدارة الموارد البشرية والإدارة الإلكترونية، لذا يحاول الباحث معالجة هذه الفراغات في الأدبيات من خلال اقتراح التكامل بين الإدارة الإلكترونية وإدارة الموارد البشرية.

3- دراسة (al shehri ,2010)، بعنوان : implementation of e-government advantage and challenge

" تطبيقات الحكومة الإلكترونية: التحديات والإيجابيات".

الهدف من هذه الورقة هو إستعراض التحديثات والأدبيات المتوفرة حول تنفيذ الإدارة الحكومية الإلكتروني ومراحل تنفيذها في السعودية، وكذلك دراسة إيجابياتها وسلبياتها، والتحديات التي تواجه تطبيقها، وقد إستخدم الباحث المنهج التحليلي من خلال جمع المعلومات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية ومراحل تطبيقها والمعوقات التي تواجهها والإنجازات التي قدمتها، وقد توصلت الدراسة إلى أن جميع مراحل الحكومة الإلكترونية كانت ناجحة وكان هناك العديد من الإيجابيات في تطبيق الحكومة الإلكترونية لكافة قطاعات الدولة وقد كان هناك بعض المعوقات في تنفيذ الحكومة الإلكترونية منها إجتماعية وتقنية، وقد أوصت الدراسة بضرورة التغلب على معوقات تنفيذ الحكومة الإلكترونية بجميع أشكالها.

4- دراسة (DE Alwis, A,2010)، بعنوان: "اثر إدارة الموارد البشرية الالكترنية على دور مديري الموارد البشرية".

هدفت هذه الدراسة أثر تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على وظيفة إدارة الموارد البشرية، ومدى تأثيرها على تغيير دور مدراء الموارد البشرية. بالإضافة إلى ذلك، كان الهدف من هذه الدراسة، دراسة مستوى وأنواع التقنيات التي تستخدم في إدارة الموارد البشرية في سريلانكا، ومدى إعتماد الموظفين على التكنولوجيا.

وقد دعمت هذه الدراسة من خلال الأدبيات ذات الصلة المتعلقة e-HRM. وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 30 شركة كبيرة تم إختيارها عشوائيا في مختلف الصناعات، كانت الطريقة الأساسية لجمع البيانات من خلال الإستبيان وتم توزيعها من خلال البريد الإلكتروني والزيارات الشخصية للشركات وتوصل الباحث إلى أن 70% من الشركات لديها المعرفة المعتدلة

وتستخدم e-HR، و30% كان لديها معرفة عالية المستوى بإدارة الموارد البشرية الإلكترونية. والدور الذي يلعبه خبراء الموارد البشرية كبير جدا وقد تغير من "الخبير الإداري" إلى "وكيل الإستراتيجية، وهناك عدة أسباب لقيادة المنظمات نحو اعتماد أسلوب إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في سري لانكا، منها الرغبة والأكثر شيوعا هو أن تكون الشركات رائدة.

5- دراسة (Obeidat، Abu Shanab، 2010) Drivers of E-Government and E-Business in Jordan.

(قيادة الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية في الأردن).

هدفت تركز هذه الدراسة إلى التركيز على دور القياديين الذين يستطيعون خلق بيئة لعمل الإدارة الإلكترونية في الأردن والتأثير على إعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية في منظمات الأعمال. على أمل أن يكون تقديم أفضل الخدمات الحكومية، وزيادة الشفافية وتوافر المعلومات، وتحسين التفاعل مع الشركات. الأردن يسعى حاليا للمضي قدما في الحكومة الإلكترونية. ومع ذلك، أفادت الأرقام الواردة في إيكونوميست وحدة الإستخبارات (EIU) تقرير تصنيف الجاهزية لعام 2008، احتل الأردن المرتبة 53 من أصل 70 بين الدول فيما يتعلق ببيئة أعمالها. أيضا، الأردن في المرتبة 50 بين 192 دولة وفقا للمسح المعد من قبل الأمم المتحدة في عام 2008 يبين أهمية تعامل الأردن مع الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية في مؤسساتها الحكومية والمؤسسات الأخرى،. إن الأردن يحتاج للتغلب على الحواجز لإعتماد الحكومة الإلكترونية بين الشركات، وتقليص الفجوة بين الحكومة،الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، مع جهد المتبادل من كلا الأطراف وقد إستخدم الباحث المنهج الاستنباطي من خلال الإعتماد على تقارير المنظمات والحكومة الأردنية فيما يتعلق بالأعمال الإلكترونية، وكانت أهم نتائج الدراسة أن الحكومة

الإلكترونية تنمو إلى الحجم الذي يتطلب من الحكومات الإهتمام الكامل والطلب للتعاون وتسهيل العمل مع جميع الأطراف المعنية (أي القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية في المجتمع). ويتطلب ذلك البنية التحتية الكافية في جميع الجوانب التقنية والبشرية. وكانت أهم توصيات الدراسة أن الأردن بحاجة إلى تعزيز مفهوم الإدارة الإلكترونية وكذلك تطوير البنية التحتية لإعتماد الإدارة الإلكترونية.

6- دراسة (Alawneh and Hattab, 2009) بعنوان An Empirical Study of Sources Affecting E-Business Value Creation in Jordanian Banking Services".

(مصادر الأعمال الإلكترونية المؤثرة في الخدمات المصرفية الأردنية).

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نموذج لتقييم قيمة الأعمال الإلكترونية على مستوى البنك. وتألف النموذج من المتغيرات الآتية: المواءمة بين إستراتجيات الأعمال، وإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات، وكفاية متخصصي تكنولوجيا المعلومات، وتوافر الإيرادات على الإنترنت. وقد إستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، وأعتمدت الدراسة على عينة مؤلفة من (140) من العاملين في أكبر سبعة بنوك رائدة في الأردن. وقد إستخدم الباحثان عدة أساليب إحصائية لإختبار الفرضيات من أهمها المتوسطات الحسابية وإختبار T-TEST، وتوصلت الدراسة إلى أن جاهزية التكنولوجيا، وحجم البنك، والمواءمة بين إستراتجيات الأعمال وإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات، وتوافر الإيرادات المباشرة – جميعها– لها تأثير مهم وفعال على قيمة الأعمال الإلكترونية في البنك، بينما أظهرت الدراسة أن الإلتزامات المترتبة على الموارد المالية، وكفاية متخصصي تكنولوجيا المعلومات لا تسهم اسهاماً كبيراً في خلق قيمة للأعمال الإلكترونية،

وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن شدة المنافسة ودعم البيئة التنظيمية، تسهمان إسهاما كبيراً في قيمة الأعمال الإلكترونية للبنك.

7-دراسة (2008,shefali) بعنوان E-governance: Overcoming Obstacles Through Effective Human Resource Management Strategies.

" الحكومة الإلكترونية والتغلب على العقبات من خلال الإستراتيجيات الفعالة لإدارة الموارد البشرية ."

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المتغيرات والعوامل التي تدور حول الحكومة الإلكترونية مثل الحكومة والمستثمرين والمواطنين وغيرهم، وهدفت أيضا إلى التعرف على الصعوبات والتحديات التي تواجه الحكومة الإلكترونية، ودور الإستراتيجيات الفعالة لإدارة الموارد البشرية في التغلب على معوقات نجاح الحكومة الإلكترونية، وقد أستخدم الباحث المنهج الوصفي للظاهرة وتحليل المعلومات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية والتحديات التي تواجهها وسبل الحد منها، وقد خلصت الدراسة إلى أن الإدارة الحكومية الإلكترونية هي قفزة كبيرة ومهمة في خدمة المواطنين ولا بد للعوائق أن تحدث عند السعي إلى التغيير بهذا الحجم الضخم من العمل اليدوي إلى الإلكتروني، إن رضا الموظفين هو السبيل الأنجح للعمل بشكل كفؤ لخدمة المواطنين، وكذلك فإن إبداعات الموظفين ضمن الإستراتيجيات الموضوعة تساعد على تعزيز ثقافة التعامل مع الحكومة الإلكترونية، وقد كانت توصيات الدراسة تدور حول الموارد البشرية وضرورة تنمية مهاراتهم وتطوير عمل الحكومة الإلكترونية.

الفرق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة:

عرضت الباحثة عدد من الدراسات السابقة منها العربية ومنها الأجنبية، وأتفقت هذه الدراسه مع الدراسات الأخرى بضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات والإدارات التابعه لها، وعن أهمية إستخدام التقنية الحديثة في إنجاز الأعمال، كما أستخدمت جميع تلك الدراسات أسلوب الإستبانة في جمع البيانات.

وأختلفت الدراسة الحاليه مع الدراسات الأخرى، في حجم العينة، والأساليب الإحصائية المستخدمة، ومكان تطبيق الدراسة، كما أتجهت معظم الدراسات السابقة إلى تنفيذ دراستها على الشركات والمنظمات الحكومية والغير حكومية.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تدرس تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على إدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي، حيث أتجهت الباحثة في هذه الدراسة إلى دراسة دوافع ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية، ودراسة مدى توفر البنية التحتية والأنظمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية. أما باقي الدراسات فقد إتجهت إلى دراسة معوقات ومجالات ومتطلبات الإدارة الإلكترونية.

حيث ستستخدم الباحثة في هذه الدراسة الأستبانة لجمع المعلومات من مديري وموظفي الموارد البشرية في مستشفى الملك عبد الله المؤسس، والتعرف على وجهة نظرهم في عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي.

والجدول رقم (1) الآتي يوضح الفرق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة:

جدول رقم (2)

ملخص الفرق مع الدراسات السابقة

الباحث والسنة وعنوان الدراسة	الهدف من الدراسة	مجتمع الدراسة	وجة الإختلاف أو التشابه مع دراستي
(العواملة، 2014). أثر مخرجات نظم المعلومات الإدارية في الخدمات الحكومية الإلكترونية.	الكشف عن أثر مخرجات نظم المعلومات الإدارية في الخدمات الإلكترونية الحكومية في الأردن.	الوزارات الأردنية.	الإختلاف في مجتمع الدراسة وفي الأهداف.
(المسعودي،2012) معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي بمدينة مكة المكرمة.	التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة.	القطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة	الإختلاف في مجتمع الدراسة، والتشابه في محور واحد وهو معوقات الإدارة الإلكترونية.
(الصالح & الجرادات، 2011) المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى فاعلية هذه المتطلبات في منظمات القطاع العام الأردني.	التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتحديد متطلبات تطبيقها وتقييم فاعليتها في المؤسسات الحكومية.	القطاع العام في الأردن.	الإختلاف في مجتمع الدراسة وفي الأهداف.
دراسة(الحسنات،2011)، بعنوان: "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في	التعرف على المعوقات التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات	الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.	الإتفاق في معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية والإختلاف في مجتمع

الجامعات الفلسطينية".	الفلسطينية.		الدراسة.
(أبو أمونه،2009) بعنوان " واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامية – قطاع غزة.	التعرف على واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامية في قطاع غزة.	الجامعات الفلسطينية النظامية في قطاع غزة	الإختلاف في مجتمع الدراسة والأهداف حيث تركز دراسة أبو أمونة على عامل العنصر البشري فقط.
دراسة (الرشيد، 2008) بعنوان " تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية.	تهدف الدراسة إلى التعرف على تنمية الموارد البشرية وخصائصها وأهدافها في إدارات شؤون الأفراد والعاملين في المنظمة، وبيان معوقات تنمية الموارد البشرية في بيئة العمل في السعودية.	بيئة العمل السعودية.	الإتفاق مع مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية والإختلاف في مجتمع ومنهج الدراسة.
(بخش، فوزية،2007) بعنوان: "الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات في المملكة العربية السعودية في	معرفة كيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير كليات التربية للبنات في المملكة في	عميدات ورئيسات أقسام تربوية في السعودية.	الإختلاف في مجتمع الدراسة، وفي مجالات تحقيق أهداف الدراسة. والإتفقاق في معوقات

ضوء التحولات المعاصرة."	ضوء التحولات المعاصرة.		تطبيق الإدارة الإلكترونية.
(rahahle,2014)	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر محتويات الإدارة الإلكترونية على أداء البنوك التجارية، لفهم الآثار المترتبة على أثر الإدارة الإلكترونية في تنمية الموارد البشرية	البنوك التجارية العاملة في العاصمة عمان.	الإختلاف في مجتمع الدراسة والأهداف والإتفاق في مجال عناصر الإدارة الإلكترونية.
(rawash,2012) " مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الإدارية دراسة ميدانية في جامعة جدارا.	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الإدارية	الإداريون في جامعة جدارا.	الإختلاف في مجتمع الدراسة وأهدافها.
دراسة (al shehri ,2010) بعنوان " تطبيقات الحكومة الإلكترونية: التحديات والإيجابيات	الهدف من هذه الورقة هو إستعراض التحديثات والأدبيات المتوفرة حول تنفيذ الإدارة الحكومية الإلكتروني ومراحل تنفيذها في السعودية	لا يوجد مجتمع دراسة، لأنها دراسة تسرد الأطار النظري للدراسة وتستنتج منها نتائج الدراسة.	الإختلاف في المنهجية والإتفاق في تطبيق الإدارة الحكومية الإلكترونية والتحديات التي تواجهها.

"(obeidat&shannab,2010) قيادة الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية في الأردن".	التركيز على دور القياديين الذين يستطيعون خلق بيئة لعمل الإدارة الإلكترونية في الأردن والتأثير على إعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية في منظمات الأعمال	المنهج المستخدم ليس وصفي تحليلي وإنما منهج إستنباطي.	الإختلاف في المنهج، والأهداف.
دراسة(DE,Alwis,A,2010) بعنوان "أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترنية على دور مديري الموارد البشرية ".	التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية في الأداء الوظيفي لمدراء الموارد البشرية.	إدارات الموارد البشرية في الشركات السريلانكية.	الإتفاق في مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركات والإختلاف في مجتمع الدراسة.
(alawneh,hattab,2009) "مصادر الأعمال الإلكترونية المؤثرة في الخدمات المصرفية الأردنية".	تطوير نموذج لتقييم قيمة الأعمال الإلكترونية على مستوى البنك.	عينة مؤلفة من (140) من العاملين في أكبر سبعة بنوك رائدة في الأردن.	إختلاف في مجتمع الدراسة وعينتها، والتشابه في تقييم مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية،
دراسة (2008,shefali)" الحكومة الإلكترونية والتغلب على العقبات من خلال الإستراتيجيات الفعالة لإدارة	التعرف على أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية في تفعيل العمل في إدارة الموارد البشرية.	لا يوجد مجتمع لأنها دراسة وصفية، تصف الظاهرة نظريا.	الإختلاف بمنهجية الدراسة والإتفاق حول مجالات تطبيق الإدارة (الحكومة) الإلكترونية.

الموارد البشرية ".			

منهجيّة الدارسة

3-1 المقدمة

3-2 نوع وطبيعة الدراسة

3-3 مصادر جمع البيانات

3-4 تطوير أداة الدِّراسة

3-5 التعريف بأداة الدِّراسة

3-6 مجتمع الدراسة

3-7 الإختبارات الخاصة بأداة الدراسة

3-8 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

3-9 وصف خصائص عينة الدِّراسة

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

3-1 المقدمة

تناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، بحيث يتضمن على أساليب جمع البيانات، وتطوير أداة الدِّراسة، والتعريف بها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن مجتمع وعينة الدِّراسة، والأساليب الإحصائيَّة المستخدمة في تحليل البيانات.

3-2 نوع وطبيعة الدراسة

تُعدّ هذه الدراسة تطبيقية (Applied) من حيث الطبيعة (النجار وآخرون، 2013)، وإيضاحية (Explanatory) من حيث الغرض، حيث تعمل على الربط بين السبب والأثر (Causal & effect) بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما تعتبر إستنتاجيه (Deductive) لإعتمادها على النظريات الإدارية والدراسات السابقة.

أما من حيث تخطيط الدراسة فهي غير مخططة (Non Contrived)، لأنها تجري في البيئة الطبيعية للمنظمات (مجتمع الدراسة) دون تدخل الباحثة، أما من حيث الأفق الزمني فهي دراسة مقطعية (Cross- Sectional) حيث تجرى على عينة في وقت واحد.

3-3 مصادر جمع البيانات

أعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال جمع البيانات المتعلقة بظاهرة الإدارة الإلكترونية وأثرها في نظم إدارة الموارد البشرية. ويتطرق هذا المنهج إلى أسلوبين لجمع البيانات، وهما:

1. **المصادر الثانويَّة:** وذلك من خلال قيام الباحثة بمراجعة الكتب، والمقالات العربية والأجنبية المتخصصة، والدِّراسات المنشورة، ورسائل الماجستير والدكتوراه المتعلقة بنفس الموضوع، وذلك من أجل توضيح المفاهيم المتعلّقة بالدِّراسة، وبيان متغيرات الدِّراسة، وأسبابها، وتأثيرها، ومن أجل وضع الفرضيَّات الخاصة بالدراسة، وإثراء عملية المناقشة.

2. **المصادر الأولية:** حيث تصنَّف الدِّراسة على أنهَّا دراسة ميدانيَّة لجمع البيانات الأوليَّة، وتعتمد المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على وجهه نظر المدراء العامين، نواب المدراء، والموظفين الإداريين وموظفي العلاقات العامة في مستشفى الملك عبدالله المؤسس، ولإختبار الفرضيَّات تمَّ إستخدام أسلوب الإستبانة، حيث تمَّ إعداد فقراتها بالإعتماد على الإطار النظري ذو العلاقة.

3-4 تطوير أداة الدِّراسة

تضمن عمليِّه تطوير أداة الدراسة على عدة خطوات حتى وصلت إلى ما هي عليه في هذه الدِّراسة، لذلك تمَّ إعتمادها، وإستخدامها، وتتلَّخص هذه الخطوات بما يأتي:

إستعراض الأدبيات المتعلّقة بالإدارة الإلكترونية ونظم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، والإطار النظري الذي إنتهى إليه الآخرون، ثم قامت الباحثة بتبويب أسئلة الإستبانة، حيث قامت بالإشتراك مع المشرف بمراجعتها للتأكُّد من شموليتها، وتغطيتها لجوانب الدِّراسة الأساسيَّة.

كما قامت الباحثة بعرض أداة الدراسة (الإستبانة) على المختصين في مجالات الدراسة وعنوانها، للتأكُّد من تغطيتها، وشموليتها لجوانب الموضوع الأساسيَّة، ولزيادة القدرة على فهمها، وتطبيقها، ووضوحها، وإزالة الغموض عن فقراتها، حيث عُرضت أداة الدِّراسة على عدد من الأساتذة الأكاديميين في الجامعات الأردنية، حيث تمَّ الأخذ بملاحظاتهم، وتعديل أداة الدِّراسة بموجبها، ويبين الملحق رقم (1) أداة الدِّراسة بشكلها النهائي، والملحق رقم (2) يبين أسماء المحكمين لأداء الدراسة.

3-5 التعريف بأداة الدِّراسة

تكونت أداة الدِّراسة من إستبانه موضحة بالملحق رقم (1) تم تصميمها من قبل الباحثة لتحقيق أهداف الدراسة، وتكونت الإستبانة من قسمين تمثلت فيما يأتي:

القسم الأوَّل: هدف إلى جمع البيانات الديموغرافية عن أفراد عينة الدراسة، وأشتملت على العمر، المؤهل العلمي، الخبرة العملية، والمُسمى الوظيفي، وعدد الدورات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية المستوى التعليمية.

القسم الثَّاني: تكّون من أربع مجالات، ومثلت المجالات الثلاث الأولى المتغيرات المستقلة الخاصة بقياس مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس، وتكونت

من (39) فقرة، والمجال الرابع خصص لقياس المتغير التابع والمتعلق بقياس نظم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتكونت من (16) فقرة، والآتي توزيع هذه المجالات:

المجال الأوَّل: يتعلّق بقياس مستوى دافعية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي، ويتضمن (12) فقرة.

المجال الثاني: يتعلّق بقياس مستوى وجود المتطلبات الفنية لإدارة الموارد البشرية وتتضمن (13) فقرة.

المجال الثالث: يتعلّق بقياس مستوى وجود البنية التحتية للإدارة الإلكترونية وتتضمن (14) فقرة.

المجال الرابع: وتضمن الفقرات الخاصة بالمتغير التابع الخاص بقياس مستوى تطبيق النظم الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية ، ويتضمن (16) فقرات.

وأستخدمت الباحثة في أداة الدراسة مقياساً مكوُّناً من خمس درجات (1−5) من الإجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale)، وهو مقياس فئوي مكون من خمس درجات لتحديد درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات أداة الدراسة، وأن هذا المقياس من المقاييس الشائعة الإستخدام في الدراسات الإدارية والإنسانية، والذي يقسم إلى 4، أو 5، أو 7، إلا أن عديداً من الدراسات أشارت إلى أن المقياس ذا الفئات الخمس يعطي نتائج قياس جيدة، وأن زيادة عدد الفئات في المقياس لا يزيد من دقة القياس أو عملية القياس (النجار، وآخرون 2013) ويساعد هذا المقياس على تحويل الإجابات إلى بيانات كمية يمكن قياسها إحصائياً، وتم إعطائها الأوزان النسبية الظاهرة في جدول رقم (2).

جدول رقم (3)

درجات مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) المُستخدم في أداة الدراسة

درجة المقياس	درجة الموافقة	الوزن النسبي
غير موافق بشدةً	1	0–20%
غير موافق	2	21–40%
محايد	3	41–60%
موافق	4	61–80%
موافق بشدة	5	81–100%

وفيما يتعلق بالحدود التي أعتمدتها هذه الدراسة لتحديد درجة أهمية كل فقرة من فقرات الدراسة عند التعليق على المتوسطات الحسابية للمتغيرات، فقد أستخدام معيار إحصائي يقوم على تقسيم الأوساط الحسابية إلى ثلاثة مستويات، وهي (مرتفعة، متوسطة، منخفض) وبناءً على المعادلة الآتية:

طول الفئة= (الحد الأعلى للبديل – الحد الأدنى للبديل) / عدد المستويات

طول الفئة= (5–1) /3 =4/3= 1.33 وبذلك تكون المستويات كالأتي:

مستوى أهمية منخفض: من (1– 2.33).

مستوى أهمية متوسط: من (2.34– 3.66).

مستوى أهمية عالي: من (3.67– 5).

3-6 مجتمع وعينة الدراسة ووحدة التحليل

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الأفراد العاملين في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الأول والبالغ عددهم حوالي (150) فردا وقد تم إختيار الموظفين الذين يستطيعون الإجابة على أسئلة الدراسة لذلك فقد تم إستبعاد العديد من الموظفين الذين لا يدركون معنى الإدارة الإلكترونية ولا يستطيعون الإجابة عن أسئلة الدراسة لذلك فقد تم إعتماد قسم الموارد البشرية والأقسام الإدارية الأخرى التي تتعامل مع مجالات الإدارة الإلكترونية. وقد تم توزيع (150) إستبانة على جميع الإفراد الذين تم تحديدهم وتم إسترداد (132) إستبانة قابلة للتحليل الإحصائي وقد كانت وحدة التحليل تتمثل في المدراء ونواب المدراء والموظفين الإداريين وموظفي العلاقات العامة.

3-7 الإختبارات الخاصة بأداة الدراسة

3-7-1 صدق الأداة (Instrument Coefficient):

يهدف هذا الإختبار إلى التأكُّد من أنَّ الأداة التي تمَّ استخدامها في هذه الدِّراسة تقيس فعلياً ما ينبغي قياسه (Sekaran, 2003)، وعليه أستخدمت الدراسة إختبارات صدق الأداة المستخدمة في العديد من الدراسات السابقة، ومنها:

- الصدق الظاهري (Face validity): ويهدف هذا الإختبار إلى التأكُّد من أنَّ العبارات التي تحتويها أداة الدراسة يمكن أن تؤدي إلى جمع البيانات بدقة، ولتحقيق ذلك تم عرض الإستبانة على عدد من المختصين من أعضاء هيئة التدريس في عدد من الجامعات الأردنية وذلك للتعرُّف على درجة وضوح الفقرات المستخدمة التي تحتويها أداة الدراسة، وسهولتها، وإنسجامها مع أهداف الدِّراسة.

3-7-2 ثبات أداة الدراسة (Reliability):

يقصد بثبات الأداة إمكانيَّة الحصول على نفس البيانات عند إعادة الدِّراسة باستخدام أداة الدِّراسة نفسها على الأفراد أنفسهم في ظل ظروف واحدة متشابهة (Sekaran, 2003)، وقامت الباحثة بقياس ثبات الأداة بعد تقسيمها إلى خمس مجالات، وذلك لقياس الثبات لكل مجال على حدى، وللأداة كلل بإستخدام مقياس الإتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لإجابات عينة الدِّراسة التي تم الحصول عليها، وتُعد القيمة المقبولة إحصائياً لهذا المقياس (60%) فأكثر (Malhotra, 2003)، والجدول رقم (4) يبين ذلك.

الجدول رقم (4)

معامل الإتساق الداخلي كرونباخ ألفا لمجالات الدراسة وللأداة ككل

المجال	عنوان المجال	عدد الفقرات	قيمة ألفا
الأول	دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس.	12	0.744
الثاني	متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس.	13	0.813
الثالث	البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس.	14	0.731
الرابع	نظم الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية	16	0.777

الأداة ككل	55	0.884

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (10) أن قيم معامل الإتساق الداخلي كرونباخ ألفا لفقرات مجالات الدراسة كانت مقبولة، حيث تراوحت بين (0.731 – 0.813)، وجميع هذه القيم جيدة وتعطي إتساقا داخليا كافيا لإستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال من مجالات الدراسة، مما يؤكد على الثبات والتناسق الداخلي للمتغيرات داخل الأداة. كما بلغت قيمة ألفا لفقرات الأداة ككل(0.884)، وعليه فإن جميع القيم هي أكبر من المعيار الإحصائي المتعارف عليه للثبات البالغ (0.60)، وهذا يؤكد الإتساق بين فقرات مجالات الدراسة وموثوقية وإمكانية الإعتماد عليه لإجراء التحليل الإحصائي للدراسة.

3/7/3 إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

تم إجراء إختبار (One-Sample Kolmogorov – Smirnov Test) لمعرفة هل البيانات تتبع توزيع طبيعي أم لا، وهو إختبار ضروري في حالة إختبار الفرضيات؛ لأن معظم الإختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ويبين الجدول رقم (5) نتائج الإختبار.

الجدول رقم (5)

إختبار التوزيع الطبيعي

المجال	عنوان المجال	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
الأول	دوافع الإدارة الإلكترونية.	12	1.801	0.601
الثاني	متطلبات الحكومة الإلكترونية.	13	1.703	0.091
الثالث	البنية التحتية للحكومة الإلكترونية.	14	1.566	0.111
الرابع	نظم الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية	16	1.654	0.071

0.112	0.905	55	الأداة ككل

يتضح من البيانات الواردة في جدول رقم (5) أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من مستوى الدلالة (0.05≥α) لجميع مجالات الدراسة، وهذا يدّل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

3-8 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

لتحليل بيانات أسئلة الإستبانة تمَّ الإستفادة من برنامج الحُزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)، فقد أستخدمت الدراسة عدة أساليب إحصائيَّة من أجل توظيف البيانات لتحقيق أهداف الدِّراسة، وفيما يأتي أهم الأساليب التي تم إستخدامها:

- الأساليب الإحصائيَّة الوصفيَّة: تمَّ إستخدام الأساليب الإحصائيَّة الوصفيَّة بهدف الحصول على قراءات عامة عن خصائص، وتركيبة عينة الدِّراسة، وتوزيعها، ومن الأساليب الإحصائيَّة الوصفيَّة التي تمَّ إستخدامها: التوزيع التكراري، والنسب المئويَّة، والوسط الحسابي لكلِّ فقرة من فقرات الإستبانة، وعليه يتمُّ تصنيف بنودها حسب درجة أهميتها وفقاً لمتوسطاتها الحسابيَّة، كما تمَّ إستخدام الإنحراف المعياري لقياس تشتُّت الإجابات عن المتوسطات الحسابيَّة لبنود الإستبانة المختلفة.
- إختبار الثبات: أُستخدم هذا الإختبار بهدف التحقُّق من مقدار الإتساق الداخلي لأداة الدِّراسة كأحد المؤشرات على ثباتها، وقامت الباحثة بحساب معامل كرونباخ ألفا(Cronbach Alpha) لإجابات عينة الدِّراسة التي تمَّ الحصول عليها، وتُعد القيمة المقبولة إحصائيًّا لهذا العامل هي (60%) فأكثر (Sekaran, 2003)، وكلما كانت قيم كرونباخ ألفا عاليَّة كانت درجة الإتساق الداخلي عاليَّة، ومقبولة، ومؤشراً على ثبات أداة الدَّراسة.

- إختبـار التوزيـع الطبيعـي للبيانـات (One-Sample Kolmogorov – Smirnov Test) ويُستخدم لمعرفة هل البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً أم لا، وهو إختبار ضروري في حالة إختبار الفرضيات، لأن معظم الإختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً.
- إختبار تحليل الإنحدار الخطي البسيط (Simple Regression): إستخدم هذا الإختبار بهدف تحديد تأثير كل متغير مستقل على حدا في المتغير التابع.
- إختبار التباين البسيط (one way anova): إستخدم هذا الإختبار لمعرفة مدى وجود فروقات ذات دلالة احصائية في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول إسئلة الدراسة.

3-9 وصف خصائص عينة الدِّراسة:

يتضمن هذا الجزء وصفاً للخصائص التعريفية، والديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، ولأجل وصف خصائص عينة الدراسة، فقد تم إيجاد التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، ويبين الجداول رقم (6) توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية.

الجدول (6)

توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية والوظيفية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	82	61.7
	أنثى	50	38.3
المؤهل العلمي	ثانوية عامة	13	9.8
	دبلوم	43	32.6
	بكالوريوس	60	45.5
	ماجستير	16	12.1

العمر	اقل من 25 سنه	38	28.8
	من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة	50	37.9
	من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة	40	30.3
	من 45 سنة فأكثر .	4	3
الدورات التدريبية	دورة تدريبية واحدة	36	27.3
	دورتان تدريبيتان	36	27.3
	ثلاثة دورات تدريبية	46	34.8
	أربع دورات فأكثر	14	10.6
الخبرة العملية	أقل من 5 سنوات	55	41.7
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنة	37	28
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	26	19.7
	15 سنة فأكثر	14	10.6
المسمى الوظيفي	مدير	26	19.7
	مدير مساعد	33	25
	موظف إداري	47	35.6
	علاقات عامة	**23**	**17.4**
	أخرى	**4**	**2.3**
	المجموع العام	**55**	**100**

يبين الجدول رقم (6) ما يلي:

أولاً: الجنس

تبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة عينة الدراسة من الذكور تبلغ (61.7%)، وتشير إلى أن الأغلبية العظمى من المستجيبين كانوا من الذكور، وأن ما نسبته (38.3%) من عنصر الإناث.

ثانياً: المؤهل العلمي:

أشارت النتائج أنَّ الغالبيَّة العظمى من عينة الدِّراسة، وبنسبة (45.5%) هم من حملة الشهادة الجامعيَّة الأولى "بكالوريوس"، بينما نسبة الحاصلين على شهادة الدبلوم كانت نسبتهم (32.6) من عينة الدراسة، والفئة الأقل وبنسبة (32.6%) أما نسبة حملة شهادة الثانوية فكانت (9.8%) ، بينما الحاصلين على شهادة الماجستير (12.1.8%).

ثالثاً: العمر

ويبيِّن الجدول السابق توزيع عينة الدِّراسة حسب العمر، وقد أشارت النتائج إلى أنَّ الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم (من 25 سنة– أقل من 35 سنة) كانت الأكبر ومثلت (37.9%) من عينة الدراسة، بينما مثلت الفئة العمريَّة (من 35 سنة– أقل من 45 سنة) مثلت ما نسبة (30.3.%) من أفراد العينة، وأن هناك (28.8%) من أفراد عينة الدراسة كانت أعمارهم أقل من (25) سنة، وأن عينة الدراسة التي تزيد أعمارهم عن (45) سنة كانت أقل فئة ومثلت (3%) من أفراد عينة الدِّراسة.

رابعاً: الخبرة العملية

يبين الجدول رقم (6) كذلك توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة العملية، حيث يبيِّن أنَّ الذين تقل خبرتهم عن (6) سنوات كانت نسبتهم متدنية (41.7%)، وشكّلت أقل فئة، وإن ما

نسبته (28%) من أفراد عينة الدراسة تكون خبرتهم (5–10) سنوات، وأنَّ (19.7%) من أفراد العينة تتراوح سنوات خبرتهم (من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة)، بينما بلغت نسبة عينة الدِّراسة الذين تتراوح خبرتهم بأكثر من (15) سنة (10.6%)، وتستطيع هذه الخبرات من الإجابة على أسئلة الدراسة لما يمتلكون من دراية وخبرة حول الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها في نظم إدارة الموارد البشرية.

خامساً: المسمى الوظيفي

كما أشارت النتائج أنَّ الغالبية العظمي (35.6%) من أفراد عينة الدراسة يحتلون مركزاً وظيفياً "موظف إداري"، وفي المرتبة الثانية جاء من يحتلون مركزاً وظيفياً " نائب مدير " بنسبة (25%)، وأن هناك ، (19.7%) من أفراد عينة الدراسة يحتلّون مركزاً وظيفياً " مدير" ، و(17.4%) مسماهم الوظيفي "علاقات عامة"، والفئة المتبقيَّة بنسبة متدنية (3%) من عينة الدراسة من أصحاب الوظائف الأخرى، ترى الباحثه أن أصحاب هذه الوظائف يتمتعون بدراية تامة وخبرات عالية تساعدهم في تقديم إجابات دقيقة ومناسبة حول مجالات الدراسة لتقديم مساهمة علمية جديدة تخدم أهداف الدراسة.

سادساً: عدد الدورات

كذلك يبين الجدول توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التدريبية التي التحق بها والتي تتعلق بالإدارة الإلكترونية والموارد البشرية ، حيث يبيِّن أنَّ اللذين إلتحقوا بدورة تدريبية واحده بلغت ما نسبته (27.37%)، وأن الفئة الأكبر وبنسبة (34.8%) من أفراد عينة الدراسة تبلغ عدد

الدورات التي إلتحقوا بها (دورتان)، وأن هناك ما نسبته (10.6%) من أفراد عينة الدراسة إلتحقوا بدورات (تفوق 4 دورات).

ترى الباحثة أن افراد عينة الدراسة وبشكل عام يتمتعون بخبرات جيدة وأن مستواهم التعليمي عالي، وأن مراكزهم الوظيفية جيدة لغايات الحصول على معلومات دقيقة حول مجالات الدراسة ونظراً لما تم ذكرة فان الباحثة مطمئنة لنتائج المعلومات المستنبطة من عينة الدراسة وتكون هذه النتائج قابلة للتعميم.

الفصل الرابع

تحليل ومناقشة نتائج الدراسة وإختبار الفرضيات

4-1 المقدمة.

4-2 تحليل ومناقشة نتائج الدِّراسة.

4-3 إختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الرابع

تحليل ومناقشة نتائج الدراسة وإختبار الفرضيات

4-1 المقدمة

يقدم هذا الفصل عرض، وتحليل، ومناقشة نتائج الدِّراسة الميدانيَّة في ضوء فرضيَّات، وأهداف الدِّراسة التي تهدف إلى قياس أثر مجالات الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس

عبدالله الجامعي على النظم الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية، ويبدأ الفصل بعرض موسع، وشامل لفرضيَّات الدِّراسة، ومناقشة نتائجها، ثم إجراء إختبار لفرضيات الدارسة.

2-4 نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

أولاً: المتغير المستقل: مجالات الإدارة الإلكترونية

1. دوافع الإدارة الإلكترونية.
2. متطلبات الإدارة الإلكترونية.
3. البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.

ويبيِّن الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لمستوى تطبيق إدارة الإعمال الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الأول، من وجهة نظر العاملين في المستشفى، مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب أهميتها، وفق المتوسطات الحسابية.

الجدول رقم (7)

إتجاهات أفراد عينة الدِّراسة حول مستوى تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	المستوى
1	3	البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.	3.88	0.42	عالية

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	المستوى
2	2	متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.78	0.56	عالية
3	1	دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.75	0.40	عالية

يلاحظ من الجدول أنَّ آراء أفراد عينة الدراسة من العاملين في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي، حول مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفى، فقد جاءت عالية الأهمية وتراوحت مابين (3.75-3.88)، حيث جاء مستوى وجود البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.88) وبدرجة وجود عالية وإنحراف معياري (0.42)، تلاه في المرتبة الثانية متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وبمتوسط حسابي بلغ (3.78) وبدرجة وجود عالية وإنحراف معياري (0.56)، بينما جاءت دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.75) وبدرجة وجود عالية أيضاً وإنحراف معياري (0.40).

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات مستوى تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي، لكل مجال على حدة، حيث كانت على النحو التالي:

1. دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية

يبيِّن الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية لمتغير دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك عبد الله الاول المؤسس، من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في المستشفى. مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب أهميتها، وفقاً للمتوسطات الحسابية.

يلاحظ من الجدول أنَّ آراء أفراد عينة الدراسة من العاملين في مستشفى الملك المؤسس عالية الأهمية إتجاه معظم فقرات دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.31– 4.11)، وبإستعراض ترتيب الفقرات، تبين أن الفقرة رقم (11) كان لها أكبر أهمية على دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الاول، والتي تنص على " تحقيق مستوى أفضل من الخدمات المقدمة لإرضاء مراجعيها وفئاتها المستهدفة " وبمتوسط حسابي (4.11)، وهي تقع ضمن الدرجة الأهمية العالية، وإنحراف معياري (0.79)، ولعل هذا يبين أن هناك تبرير منطقي لإستخدام الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس، وهي حاجة الناس للتعامل مع أقسام المستشفى ولكن بطريقة إدارية إلكترونية.

كما يوضح الجدول كذلك أن الفقرة رقم (2)، والتي تنص على " تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية يأتي لمواكبة التغيير في أنظمة العمل "، حصلت على المرتبة الثانيَّة من حيث الأهمية في دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وذلك بموسط حسابي (3.99)، وهي تقع ضمن درجة الأهمية العالية، وإنحراف معياري (0.78)، ويشير ذلك إلى أن هناك دافعية كبيرة لدى إدارة المستشفى بتفعيل مجالات الإدارة الإلكترونية في المستشفى لتعزيز جودة الخدمة المقدمة وبالتالي كسب رضا الزبائن وتحسين المستوى الخدماتي للمستشفى.

الجدول رقم (7)

إتجاهات أفراد عينة الدِّراسة حول دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	المستوى
1	تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية يأتي إستجابة لإستراتيجية التغيير في المستشفى.	3.95	0.80	عالية
2	تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية يأتي لمواكبة التغيير في أنظمة العمل.	3.99	0.76	عالية
3	توفر الإدارة العليا الدعم المادي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية.	3.60	0.82	متوسطة
4	تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية.	3.31	0.98	متوسطة
5	ينافس مستشفى الملك المؤسس أقوى المستشفيات في المنطقة ويعمل على تقديم أفضل الخدمات.	3.84	1.04	عالية
6	تسهل نظم الإدارة الإلكترونية عملية الإتصال ومشاركة البيانات والمعلومات بين موظفي المستشفى.	3.70	1.10	عالية
7	دعم عمليات التعاون والتنسيق بين إدارات المستشفى المختلفة.	3.43	1.06	متوسطة
8	تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية يعمل على تسهيل إجراءات العمل.	3.64	1.23	متوسطة
9	لدى موظفي إدارة الموارد البشرية وعي كامل بمفهوم الإدارة الإلكترونية.	3.53	1.43	متوسطة
10	تخدم الإدارة الإلكترونية جميع الأقسام والوظائف التي	3.94	1.35	عالية

المستوى	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
			تقوم بأدائها إدارة الموارد البشرية في المستشفى.	
عالية	0.79	4.11	**تحقيق مستوى أفضل من الخدمات المقدمة لإرضاء مراجعيها وفئاتها المستهدفة.**	11
عالية	0.97	3.92	**التخلص من أعباء العمل وتراكم الملفات، وتقليل وقت وجهد إنجاز المهام.**	12
عالي	**0.55**	**3.75**	**متوسط المجال**	

ويتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (7) أنَّ أقل الفقرات أهمية من وجهة نظر العاملين في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي كانت الفقرة رقم (4) والتي تنص على " تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية. "، وذلك بمتوسط (3.31)، وهي تقع ضمن درجة الأهمية المتوسطة، وإنحراف معياري (0.98)، وهذا يشير إلى أنه لا يمكن إختصار الوقت بشكل كبير في العمل الصحي في المستشفى وأن هناك إدراك واضح من المستجيبين حول وجود الدقة والوضوح ولكن ليس على حساب الزمن، في حين أن الفقرة رقم (7) والتي تنص على " **دعم عمليات التعاون والتنسيق بين إدارات المستشفى المختلفة** " وذلك بمتوسط (3.43)، وهي تقع ضمن درجة الأهمية المتوسطة أيضاً، وإنحراف معياري (1.06)، مما يعني أن عينة الدراسة يرون بأن التعاون والتنسيق بين إدارات المستشفى المختلفة ليست بالمستوى المطلوب وهذا يدل أما على عدم وجود علاقات فعلية مباشرة بين هذه الأقسام او أن هذا مؤشر على ضعف الإدارة.

وبشكل عام تشير النتائج إلى وجود مستوى عالٍ لدوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي، حيث بلغ مستوى الدافعية (3.75)، وهذا يشير إلى أن عينة الدراسة مقتنعة بدوافع وجود الإدارة الإلكترونية في المستشفى وذلك لكثرة المعاملات اليومية فيه ووجود أنظمة حجز المواعيد الإلكترونية وغيرها من الأمور التي تدفع نحو تفعيل العمل والإدارة الإلكترونية في المستشفى. وأنَّ الإنحراف المعياري كان منخفضاً (0.55)، مما يشير إلى تقارب الآراء، وعدم وجود تشتُّت كبير في إجابات العاملين في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي عينة الدراسة حول متغيرات الدِّراسة.

2. متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية

يبيِّن الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمتغير متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مستشفى الملك عبد الله الاول المؤسس، من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في المستشفى. مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب أهميتها، وفقاً للمتوسطات الحسابية.

يلاحظ من الجدول أنَّ آراء أفراد عينة الدراسة من العاملين في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي عالية الأهمية إتجاه معظم فقرات متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.33– 4.36)، وبإستعراض ترتيب الفقرات، تبين أن الفقرة رقم (25) كان لها أكبر أهمية على تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي، والتي تنص على " **توفر أنظمة الأمن والحماية التي تضمن سرية المعلومات.** " وبمتوسط حسابي (4.36)، وهي تقع ضمن درجة الأهمية العالية، وإنحراف معياري (0.52)، ولعل هذا يبين أن عينة الدراسة مقتنعين بتوفر أنظمة لحماية المعلومات الموجودة على أجهزة الحاسوب الشخصية

للموظفين والمركزية وذلك ضمانا لعدم إنتشار معلومات تؤدي إلى الأضرار بالعمل داخل المستشفى.

كما يوضح الجدول كذلك أن الفقرة رقم (13)، والتي تنص على " لدى الإدارة العليا في المستشفى قناعتها التامة ورؤيتها الواضحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية " حصلت على المرتبة الثانيَّة من حيث الأهمية في متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك بموسط حسابي (4.25)، وهي تقع ضمن درجة الأهمية العالية، وإنحراف معياري (0.88)، ويشير ذلك إلى أن هناك مستوى وجود مرتفع لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي، وذلك يفسر جدية الإدارة في تعاملها مع موضوع إيجاد وتطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس.

الجدول رقم (8)

إتجاهات أفراد عينة الدِّراسة حول متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	المستوى
13	**لدى الإدارة العليا في المستشفى قناعتها التامة ورؤيتها الواضحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية.**	4.25	0.88	عالية
14	**يتوفر لدى المستشفى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية.**	3.85	0.89	عالية
15	**إصدار التشريعات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.**	3.35	1.35	متوسطة
16	**تستطيع إدارة الموارد البشرية أن تطور نفسها في مجال**	3.91	1.30	عالية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	المستوى
	الإدارة الإلكترونية.			
17	توفر نظم معلومات إلكترونية في إدارة الموارد البشرية لتنفيذ العمل.	4.08	0.55	عالية
18	تقديم الدورات التدريبية لموظفي إدارة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية.	3.96	0.77	عالية
19	وجود إستجابة من موظفي إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.33	0.97	متوسطة
20	توفر الدعم المادي لبرامج تدريب وتطوير مهارات موظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية.	3.80	1.14	عالية
21	تعمل إدارة الموارد البشرية على تحديد المهام والوظائف لموظفيها بشكل كامل ودقيق.	3.70	0.97	عالية
22	تخدم الإدارة الإلكترونية عملية الإتصال بين أقسام إدارة الموارد البشرية وموظفيها.	3.60	1.02	متوسطة
23	يوجد في المستشفى أحدث أجهزة الحاسب الآلي وأنظمة الإتصال ويتم العمل على تحديثها إذا لزم.	3.42	1.02	متوسطة
24	إذا دعت الحاجة لإجراء تعديلات على نظم أو قواعد العمل يمكن للإدارة أن تقوم بإستحداث أقسام جديدة أو إلغاء أو دمج أقسام في إدارة الموارد البشرية.	3.55	1.29	متوسطة
25	توفر أنظمة الأمن والحماية التي تضمن سرية المعلومات.	4.36	0.52	متوسطة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	المستوى
	متوسط المجال	**3.78**	**0.56**	**عالي**

ويتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (8) أنَّ أقل الفقرات أهمية من وجهة نظر العاملين في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي كانت الفقرة رقم (19) والتي تنص على " وجود إستجابة من موظفي إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية "، وذلك بمتوسط (3.33)، وهي تقع ضمن الدرجة الأهمية المتوسطة، وإنحراف معياري (0.97)، وتفسر هذه الفقرة على وجود نوع من عدم المبالاة بتطوير الإدارة الإلكترونية من قبل بعض الموظفين وهذا ما يعطي درجة قبول متوسطة للفقرة لذلك يجب على الإدارة تفعيل نظام العقوبات بحق المقصرين في تطوير الإدارة الإلكترونية. في حين أن الفقرة رقم (15) والتي تنص على " إصدار التشريعات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية. " وذلك بمتوسط (3.35)، وهي تقع ضمن درجة الأهمية المتوسطة أيضاً، وإنحراف معياري (1.35)، مما يعني أن عينة الدراسة يرون بأن متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لم تصل إلى درجة التشريعات والقوانين الموضوعة والمؤكد على تطبيقها وإن العمل على ذلك يعد أمرا بالغ الأهمية في سبيل تطوير الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي.

وبشكل عام تشير النتائج إلى وجود مستوى عالٍ لوجود متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي، حيث بلغ مستوى التطبيق (3.78)، وهذا يشير إلى أن عينة الدراسة مقتنعة بمدى وجود متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفى وذلك حرصا من إدارات المستشفى المختلفة على تحقيق التكامل في العمل وإنجاز وتحقيق الأهداف

المخطط لها، وأنَّ الإنحراف المعياري كان منخفضاً (0.56)، مما يشير إلى تقارب الآراء، وعدم وجود تشتُت كبير في إجابات العاملين في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الأول، عينة الدراسة حول متغيرات الدِّراسة.

3. البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

يبيِّن الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية لمتغير البنية التحتية لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي، من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في المستشفى. مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب أهميتها، وفقاً للمتوسطات الحسابية.

يلاحظ من الجدول أنَّ آراء أفراد عينة الدراسة من العاملين في مستشفى الملك المؤسس عالية الأهمية إتجاه معظم فقرات البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وتراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.37– 4.45)، وبإستعراض ترتيب الفقرات، تبين أن الفقرة رقم (26) كان لها أكبر أهمية على تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي، والتي تنص على " **توفر الدعم المالي لعناصر البنية التحتية وما يترتب عليها من عمليات تطوير وصيانة وتجديد.** " وبمتوسط حسابي (4.45)، وهي تقع ضمن الدرجة الأهمية العالية، وإنحراف معياري (0.64)، ولعل هذا يبين أن عينة الدراسة تهتم بوجود أنظمة عمل إلكترونية حديثة تعمل على تطوير مستوى الأداء وتفعيلة والعمل على إتمام المهام والواجبات إلكترونيا وبشكل يضمن دقة وجودة في العمل.

كما يوضح الجدول كذلك أن الفقرة رقم (31)، والتي تنص على " تربط برمجيات النظم التي يتم العمل عليها في إدارة الموارد البشرية بالإنترنت " ، حصلت على المرتبة الثانيَّة من حيث الأهمية

في متطلبات البنية التحتية لوجود الإدارة الإلكترونية، وذلك بمتوسط حسابي (4.38)، وهي تقع ضمن درجة الأهمية العالية، وإنحراف معياري (0.53)، ويشير ذلك إلى أن هناك مستوى وجود مرتفع لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية تتمثل بوجود برامج وأنظمة إلكترونية تتعلق بالعمل الصحي والخدمات الصحية للمستشفى مما يعمل على تطوير العمل الإلكتروني وتفعيله.

الجدول رقم (9)

إتجاهات أفراد عينة الدِّراسة حول مستوى وجود البنية التحتية للإدارة الإلكترونية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	المستوى
26	**توفر الدعم المالي لعناصر البنية التحتية وما يترتب عليها من عمليات تطوير وصيانة وتجديد.**	4.45	0.64	عالية
27	**يستخدم المستشفى الإنترنت كوسيلة إتصال وربط لإنجاز الوظائف الإدارية الإلكترونية.**	4.21	0.47	عالية
28	**تستخدم إدارة الموارد البشرية طريقة الشبكة المحلية (LAN) لربط جميع أقسام المستشفى والمباني التابعة له.**	3.82	0.90	عالية
29	**يضم المستشفى عدد من الموظفين المختصين في الأنظمة الإلكترونية وتشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي.**	3.91	0.91	عالية
30	**يتوفر في المستشفى منصة تخزين (Platform) خاصة بها تقوم بالتخزين عليها بياناتها الخاصة بها.**	3.37	1.26	متوسطة
31	**تربط برمجيات النظم التي يتم العمل عليها في إدارة الموارد البشرية بالانترنت.**	4.38	0.53	عالية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	المستوى
32	يستخدم المستشفى أنظمه تدعم عملية صنع القرار و توفر الخدمات والمعلومات بسرعة ويسر .	3.40	0.89	متوسطة
33	تستخدم إدارة الموارد البشرية وسائل إتصال إلكترونية مختلفة للإتصال وتبادل البيانات والمعلومات، مثل البريد الإلكتروني e-mail.	3.90	0.75	عالية
34	يتوفر في المستشفى برمجيات تؤدي مهام ووظائف إدارة الموارد البشرية.	4.03	1.00	عالية
35	يوفر المستشفى وسائل إتصالات سلكية ولاسلكية لربط الشبكات الحاسوبية مع بعضها.	3.89	0.92	عالية
36	تواكب أجهزة الحاسب الآلي التي يعمل عليها موظفو إدارة الموارد البشرية أحدث التطورات والمستجدات في عالم الحاسب الآلي.	3.48	1.12	متوسطة
37	يضم المستشفى عدد من برمجيات النظم التي تخدم طبيعة عمل الموارد البشرية المختلفة، (الطبية والإدارية).	3.74	1.18	عالية
38	يتوفر في المستشفى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة تعمل عليها نظم الإدارة الإلكترونية.	4.06	0.83	عالية
39	توفر الأدلة الإرشادية الموضحة لكيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.62	1.06	متوسطة
	متوسط المجال	**3.78**	**0.56**	**عالية**

ويتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (9) أنَّ أقل الفقرات أهمية من وجهة نظر العاملين في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي كانت الفقرة رقم (30) والتي تنص على " **يتوفر في المستشفى منصة تخزين (Platform) خاصة بها تقوم بالتخزين عليها بياناتها الخاصة بها** "، وذلك بمتوسط (3.37)، وهي تقع ضمن الدرجة الأهمية المتوسطة، وإنحراف معياري (1.26)، وتفسر هذه الفقرة بأن الإدارة في المستشفى تعمل على توفير أنظمة تخزين الملفات والبيانات إلكترونيا خوفا من تلفها ورقيا وهذا ما يعزز وجود الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول. في حين أن الفقرة رقم (32) والتي تنص على " **يستخدم المستشفى أنظمه تدعم عملية صنع القرار و توفر الخدمات والمعلومات بسرعة ويسر** ." وذلك بمتوسط (3.40)، وهي تقع ضمن درجة الأهمية المتوسطة أيضاً، وإنحراف معياري (0.89)، مما يعني أن عينة الدراسة يرون بأن إدارة المستشفى مهتمة بتوفير أنظمة إلكترونية تعمل على تحقيق عناصر الدقة والسرعة وتقليل الجهد للتوصل إلى تحقيق الأهداف الموضوعة في المستشفى بكل دقة.

وبشكل عام تشير النتائج إلى وجود مستوى عالٍ لوجود البنية التحتية للإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول، حيث بلغ مستوى الوجود والتطبيق (3.88)، وهذا يشير إلى أن عينة الدراسة مقتنعة بمدى وجود البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفى وذلك حرصا من إدارات المستشفى المختلفة على توفير الأجهزة واللوازم والبرمجيات اللازمة لإتمام العمل في المستشفى، وأنَّ الإنحراف المعياري كان منخفضاً (0.43)، مما يشير إلى تقارب الآراء، وعدم وجود تشتُّت كبير في إجابات العاملين في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الأول، عينة الدراسة حول متغيرات الدِّراسة.

4. نظم أدارة الموارد البشرية

يبيِّن الجدول رقم (10) المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية لمتغير مستوى توفر نظم إلكترونية في أدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول، من وجهة نظر عينة الدراسة من العاملين في المستشفى. مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب أهميتها، وفقاً للمتوسطات الحسابية.

يلاحظ من الجدول أنَّ آراء أفراد عينة الدراسة من العاملين في مستشفى الملك المؤسس عالية الأهمية إتجاه معظم فقرات نظم إدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك عبدالله الأول المؤسس، وتراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.19– 4.20)، وبإستعراض ترتيب الفقرات، تبين أن الفقرة رقم (55) كان لها أكبر أهمية لمدى توفر نظم الإدارة الإلكترونية في المستشفى والتي تنص على " توفر نظم الإدارة الالكترونية لإدارة الموارد البشرية المرونة في العمل"، وبمتوسط حسابي (4.20)، وهي تقع ضمن الدرجة الأهمية العالية، وإنحراف معياري (0.87)، ولعل هذا يبين أن عينة الدراسة تهتم بتوفر أساسيات نظم الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الأول وأن هذا دليل على وجود هذه النظم الإلكترونية أثناء قيام الموظفين باداء مهامهم الوظيفية.

كما يوضح الجدول كذلك أن الفقرة رقم (53)، والتي تنص على " تستخدم نظم الإدارة الالكترونية كأداة لتقييم أداء العاملين في إدارة الموارد البشرية " حصلت على المرتبة الثانيَّة من حيث الأهمية في متطلبات البنية التحتية لوجود الإدارة الالكترونية، وذلك بموسط حسابي (4.11)، وهي تقع ضمن درجة الأهمية العالية، وإنحراف معياري (0.86)، ويشير ذلك إلى أن فعالية نظم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية تتجلى في كونها أداة تقييمية لاداء العاملين لديها فكلما طبق الموظف

اداءة بشكل جيد كان ذلك دليلا على تطبيق عناصر الإدارة الالكترونية وكان عمله قد تم تنفيذه بافضل الطرق. وبالتالي يتم تقييمة بشكل جيد ويكون العكس صحيحاً.

الجدول رقم (10)

إتجاهات أفراد عينة الدِّراسة حول مستوى وجود النظم الالكترونية لإدارة الموارد البشرية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	المستوى
40	**يطبق المستشفى إستراتيجيات و ممارسات إدارة الموارد البشرية عن طريق إستخدام تقنيات الحاسوب و شبكات الاتصال.**	3.93	1.14	عالية
41	**توفر الإدارة الالكترونية لإدارة الموارد البشرية التقارير الفورية عن العاملين من خلال بوابة المستشفى على الانترنت بإستخدام معايير المعرفة مما يوفر للمديرين القرارات الموضوعية.**	3.85	0.91	عالية
42	**تسهل الإدارة الالكترونية لإدارة الموارد البشرية الوصول إلى المعلومات والربط بين كافة الأقسام و الموظفين في المستشفى.**	4.06	0.61	عالية
43	**تسهم نظم الإدارة الالكترونية لإدارة الموارد البشرية في تنمية وتحسين علاقات العمل.**	3.19	1.27	متوسطة
44	**تطبق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بشكل فعال و تخدم جميع الوظائف الخاصة بالمستشفى.**	3.29	1.35	متوسطة
45	**تسهل الإدارة الالكترونية أداء وظائف إدارة الموارد البشرية.**	3.68	1.18	عالية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	المستوى
46	**توفر عملية تطبيق الإدارة الالكترونية على إدارة الموارد البشرية المزايا والمكاسب التي تفوق تكاليف تطبيقه.**	3.71	1.09	عالية
47	**تسهم عملية تطبيق الإدارة الالكترونية في رفع معدلات الأداء والإنتاجية في إدارة الموارد البشرية.**	3.96	0.73	عالية
48	**تساهم نظم الإدارة الالكترونية في توفير الوقت والجهد والتكاليف التي تصاحب العمليات التقليدية في معالجة الملفات.**	3.81	0.68	عالية
49	**تعمل إدارة الموارد البشرية على تحديد الأدوار والمسؤوليات على موظفيها لتطبيق الإدارة الالكترونية.**	3.65	0.87	متوسطة
50	**تضم نظم الإدارة الالكترونية للموارد البشرية نظم فرعية لإدارة المعلومات الشخصية للموظفين وتقديم الخدمات الأساسية.**	3.63	1.00	متوسطة
51	**تسهل الإدارة الالكترونية على إدارة الموارد البشرية انسياب العمل والتنسيق بين النظم الفرعية.**	3.59	0.87	متوسطة
52	**تعمل نظم الإدارة الالكترونية للموارد البشرية على التواصل مع الموظفين وتحفيزهم وإدارة المزايا الوظيفية والمكافآت وتحسين الخدمة المقدمة لهم.**	3.40	0.89	متوسطة
53	**تستخدم نظم الإدارة الالكترونية كأداة لتقييم أداء العاملين في إدارة الموارد البشرية.**	4.11	0.86	عالية
54	**يتم إستقطاب وتعيين الموظفين عن طريق نظم الإدارة الالكترونية.**	4.07	0.77	عالية

المستوى	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
عالية	0.87	4.20	**توفر نظم الإدارة الالكترونية لإدارة الموارد البشرية المرونة في العمل.**	55
عالية	**0.46**	**3.76**	**متوسط المجال**	

ويتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (10) أنَّ أقل الفقرات أهمية من وجهة نظر العاملين في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الاول كانت الفقرة رقم (43) والتي تنص على " تسهم نظم الإدارة الالكترونية لإدارة الموارد البشرية في تنمية وتحسين علاقات العمل "، وذلك بمتوسط (3.19)، وهي تقع ضمن الدرجة الأهمية المتوسطة، وانحراف معياري (1.27)، وتفسر هذه الفقرة بأن الادارة في المستشفى تعمل على تعزيز منظومة الشبكات والاتصالات من خلال تطوير النظم الالكترونية في ادارة الموارد البشرية وذلك من اجل تحسين مستوى العمل من خلال تحسين علاقات العاملين في المستشفى. في حين أن الفقرة رقم (44) والتي تنص على " تطبق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بشكل فعال و تخدم جميع الوظائف الخاصة بالمستشفى "، وذلك بمتوسط (3.29)، وهي تقع ضمن درجة الأهمية المتوسطة أيضاً، وانحراف معياري (1.35)، مما يعني أن عينة الدراسة ترى أن الادارة الالكترونية لادارة الموارد البشرية تساعد في خدمة الاقسام المختلفة في المستشفى ولكن بدرجة متوسطة ويفسر ذلك بعدم قدرة ادارة الموارد البشرية بالتدخل بشكل كبير في اعمال الاقسام الاخرى.

وبشكل عام تشير النتائج إلى وجود مستوى عالٍ لوجود البنية التحتية للادارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الاول، حيث بلغ مستوى وجود نظم الادارة الالكترونية (3.76)، وهذا يشير إلى أن عينة الدراسة على اطلاع تام بمهام ادارة الموارد البشرية من حيث

الاستقطاب والتعيين والترقية والتدريب والتطوير لجميع العناصر البشرية في المستشفى، ولذلك فان هناك متابعة حثيثة من قبل الادارة والمختصين من اجل الاستمرار في تحسين وتطوير ادارة الموارد البشرية للحفاظ على كفاءة العنصر البشري فيه، وأنَّ الانحراف المعياري كان منخفضاً (0.46)، مما يشير إلى تقارب الآراء، وعدم وجود تشتُّت كبير في إجابات العاملين في المستشفى عينة الدراسة حول متغيرات الدِّراسة.

4-3 اختبار الفرضيات

استخدمت الباحثة عدداً من أساليب الإحصاء الاستدلالي لتحليل النتائج، واختبار الفرضيات التي استندت عليها الدراسة، وتبين الجداول الآتية النتائج التي تم التوصل إليها في اختبار الفرضيات.

ولاختبار الفرضيات تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression)، وذلك بحساب قيم (F) التي تقيس إمكانية وجود تأثير لكل متغير مستقل لوحده على المتغير التابع، وتنص قاعدة القرار للاختبار على رفض الفرضية العدمية (Ho) وقبول الفرضية البديلة (Ha) إذا كانت قيم (F) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية، وذلك عند مستوى معنوية (Sig) (5%)، ومستوى الثقة (95%). كما تم حساب معامل التحديد المتعدد (R^2) Coefficient Of Multiple Determination، والذي يمثل نسبة التباين في متغير الدراسة التابع، والذي يمكن تفسيره من قبل المتغيرات المستقلة، ويقيس قوة العلاقة في نموذج الانحدار (Malhotra, 2003).

4-3-1 اختبار الفرضية الرئيسة الأولي:

تنص هذه الفرضية الرئيسة الاولى على أنه " لايوجد اثر ذو دلالة احصائية لمستوى تطبيق الإدارة الالكترونية على نظم الادارة الالكترونية لادارة الموارد البشرية في مستشفى الملك عبد الله المؤسس".

ولاختبار هذه الفرضية، فقد تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression)، لتحديد أثر مستوى تطبيق الادارة الالكترونية على النظم الالكترونية لادارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الاول، كما هو مبين في الجدول رقم (11).

جدول رقم (11)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لتأثير مستوى تطبيق الادارة الالكترونية على النظم الالكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك عبد الله الاول.

المتغير المستقل	Sig. مستوى الدلالة	(R^2) معامل التحديد	βi معامل الانحدار	F المحسوبة	القرار الإحصائي
مستوى تطبيق مجالات الادارة الالكترونية.	0.000	0.656	0.812	251.33	رفض الفرضية العدمية

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (251.33.)، وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية تبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، لذلك يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على " **يوجد اثر ذو دلالة احصائية لمستوى تطبيق الإدارة الالكترونية على نظم الادارة الالكترونية لادارة الموارد البشرية في مستشفى الملك عبد الله المؤسس**". وهذا ما تؤكده مستوى الدلالة المعنوية (Sig) البالغة (0.000)، وهي أقل من مستوى المعنوية (5%)، كما تشير النتائج إلى أن التباين في مستوى تطبيق الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الاول، يفسر ما نسبته (0.656) من

التباين في النظم الالكترونية لادارة الموارد البشرية، مما يعكس ارتفاع قوة العلاقة، وهذا يعني أن هناك (0.344) تقريباً من التغيرات التي تحدث في النظم الالكترونية لادارة الموارد البشرية ناتجة عن متغيرات أخرى غير محددة، وهذا يبين أهمية تطبيق الادارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الاول.

اختبار الفرضيات الفرعية:

وللتحقق من أثر تطبيق مجالات الادارة الالكترونية على النظم الالكترونية في ادارة الموارد البشرية لكل متغير على حده، فقد تم تقسيم الفرضية الرئيسة إلى ثلاثة فرضيات فرعية، ولاختبار هذه الفرضيات تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression)، وتبين الجداول من (12)، نتائج هذا الاختبار.

4-3-1-1 اختبار الفرضية الفرعية الأولي

وتنص هذه الفرضية على " لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لمستوى وجود دوافع لتطبيق الإدارة الالكترونية على النظم الالكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي"، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression)، والجدول رقم (12) يبين النتائج التي تم الحصول عليها عند اختبار هذه الفرضية.

جدول رقم (12)

نتائج اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لتأثير مستوى وجود دوافع الادارة الالكترونية على نظم الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية

القرار	F	βi	(R^2) معامل التحديد	Sig.	المتغير المستقل

	مستوى الدلالة		معامل الانحدار	المحسوبة	الإحصائي
مستوى وجود دوافع الادارة الالكترونية .	0.000	0.308	0.560	59.245	رفض الفرضية العدمية

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة (f) المحسوبة هي اكبر من القيمة الجدولية لها، وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية تبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، لذلك يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على أنه " " يوجد اثر ذو دلالة احصائية لمستوى وجود دوافع لتطبيق الإدارة الالكترونية على النظم الالكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي ". وهذا ما تؤكده مستوى الدلالة المعنوية (Sig) البالغة (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة المعنوية (5%)، كما بلغ مستوى التأثير $^{\beta i}$ (0.560) ويفسر ذلك بأن مستوى وجود دوافع الادارة الالكترونية يؤثر في النظم الالكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول وتشير النتائج أيضاً إلى أن التباين في مستوى وجود الدافعية لتطبيق الادارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول يفسر ما نسبته (0.308) من التباين في النظم الالكترونية لإدارة الموارد البشرية. مما يعكس الدرجة المرتفعة لقوة ألعلاقة وأن هناك (0.692) تقريباً من التغيرات التي تحدث في النظم الالكترونية لإدارة الموارد البشرية ناتجة عن متغيرات أخرى، وهذا يبين أهمية الدافعية لإيجاد وتطبيق الادارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الاول.

4-3-1-2 اختبار الفرضية الفرعية الثانية

وتنص هذه الفرضية على " لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لمستوى وجود متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية على النظم الالكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي"، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression)، والجدول رقم (13) يبين النتائج التي تم الحصول عليها عند اختبار هذه الفرضية.

جدول رقم (13)

نتائج اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لتأثير مستوى وجود متطلبات الادارة الالكترونية على نظم الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية

المتغير المستقل	Sig. مستوى الدلالة	(R^2) معامل التحديد	βi معامل الانحدار	F المحسوبة	القرار الإحصائي
مستوى وجود متطلبات الادارة الالكترونية .	0.000	0.649	0.808	24.37	رفض الفرضية العدمية

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة (f) المحسوبة بلغت (24.37) وهي اكبر من القيمة الجدولية لها، وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية تبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، لذلك يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على أنه " يوجد اثر ذو دلالة احصائية لمستوى وجود متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية على النظم الالكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله

الجامعي ". وهذا ما تؤكده مستوى الدلالة المعنوية (Sig) البالغة (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة المعنوية (5%)، كما بلغ مستوى التأثير βi (0.808) ويفسر ذلك بأن مستوى وجود متطلبات الادارة الالكترونية يؤثر في النظم الالكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول وتشير النتائج أيضاً إلى أن التباين في مستوى وجود الدافعية لتطبيق الادارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول يفسر ما نسبته (0.649) من التباين في النظم الالكترونية لإدارة الموارد البشرية. مما يعكس الدرجة المرتفعة لقوة ألعلاقة وأن هناك (0.351) تقريباً من التغيرات التي تحدث في النظم الالكترونية لإدارة الموارد البشرية ناتجة عن متغيرات أخرى، وهذا يبين أهمية المتطلبات الموجودة في مستشفى الملك المؤسس لإيجاد وتطبيق الادارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الاول.

4-3-1-3 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

وتنص هذه الفرضية على " لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لمستوى وجود البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية على النظم الالكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله المؤسس"، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression)، والجدول رقم (14) يبين النتائج التي تم الحصول عليها عند اختبار هذه الفرضية.

جدول رقم (14)

نتائج اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لتأثير مستوى وجود متطلبات الادارة الالكترونية على نظم الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية

المتغير المستقل	Sig. مستوى	(R^2) معامل التحديد	βi معامل	F المحسوبة	القرار الإحصائي

		الانحدار		الدلالة	
رفض الفرضية العدمية	176.36	0.759	0.572	0.000	**مستوى وجود البنية التحتية لتطبيق الادارة الالكترونية .**

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة (f) المحسوبة بلغت (176.36) وهي اكبر من القيمة الجدولية لها، وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية تبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، لذلك يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة،

والتي تنص على أنه " يوجد اثر ذو دلالة احصائية لمستوى وجود البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية على النظم الالكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي ". وهذا ما تؤكده مستوى الدلالة المعنوية (Sig) البالغة (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة المعنوية (5%)، كما بلغ مستوى التأثير βi (0.759) ويفسر ذلك بأن مستوى وجود البنية التحتية لتطبيق الادارة الالكترونية يؤثر في النظم الالكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول وتشير النتائج أيضاً إلى أن التباين في مستوى وجود البنية التحتية لتطبيق الادارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول يفسر ما نسبته (0.572) من التباين في النظم الالكترونية لإدارة الموارد البشرية. مما يعكس الدرجة المرتفعة لقوة ألعلاقة وأن هناك (0.328) تقريباً من التغيرات التي تحدث في النظم الالكترونية لإدارة الموارد البشرية ناتجة عن متغيرات أخرى، وهذا يبين أهمية وجود البنية التحتية لتطبيق مجالات الادارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الاول المؤسس.

2/3/4 اختبار الفرضية الرئيسة الثانية:

للتعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (النظم الالكترونية في إدارة الموارد البشرية) باختلاف المتغيرات الشخصية والديموغرافية للمستجيبين، فقد تم استخدام أختبار التباين الأحادي (One way Anova). لاختبار مدى وجود فروقات ذات دلالة احصائية في متوسط اجابات عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافيه

وتنص قاعدة القرار على "رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة إذا كانت مستوى الدلالة المعنوية (.Sig) أقل من (0.05) (Sekaran, 2003, p 317).

الفرضية الرئيسية الثانية:

HO2: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في متوسطات إجابات أفراد العينة على تطبيق مجالات الإدارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول تعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية.

- وقد تم تقسيم هذه الفرضية الى فرضيات فرعية بحيث اصبحت على النحو الاتي

4-3-2-1 اختبار الفرضية الفرعية الاولى

وتنص هذه الفرضية على " الفرضية الفرعية الاولى لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في متوسطات إجابات أفراد العينة على تطبيق مجالات الإدارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (15)

نتائج تحليل التباين (One way Anova) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig. مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
بين المجموعات	4.10	3	1.36	7.93	0.000	رفض الفرضية يوجد فروقات
داخل المجموعات	22.015	128	0.172			
التباين الكلي	26.154	131				

يظهر الجدول السابق أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (7.93)، وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، تبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، ووفقاً لقاعدة القرار يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على " **توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 á ~)، في متوسطات إجابات أفراد العينة على تطبيق مجالات الإدارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول تعزى لمتغير**

المؤهل العلمي ". وهذا ما تؤكده مستوى الدلالة المعنوية (Sig) البالغة (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (5%). ويمكن تفسير ذلك بأن المستوى التعليمي المختلف لعينة الدراسة ادى الى تفاوت قناعاتهم حول مدى تطبيق الادارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس.

ولمعرفة مصادر هذه الفروق تم تطبيق طريقة (Scheffe) للمقارنات البعدية، والجدول رقم (16) يوضح ذلك.

الجدول (16)

نتائج تطبيق طريقة (Scheffe) للمقارنات البعدية على تطبيق الادارة الالكترونية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

الخبرة العملية	ثانوية عامة	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير
ثانوية عامة		*0.48	0.31-*	
دبلوم			0.17*-	0.48*-
بكالوريوس	- 0.317*	*0.171-		0.310-
ماجستير	- *0.007	0.48*	0.31*	

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

يظهر من الجدول (16) أن مصادر الفروق كانت بين جميع المستجيبين من حملة الشهادات العلمية المختلفة فقد كانت بين حملة الثانوية والدبلوم والبكاوريوس، وكانت بين الدبلوم والبكالوريوس والماجستير، وكانت بين البكالوريوس والماجستير، وبين الماجستير والثانوية والدبلوم

والبكالوريوس، وان اشارة الموجب تعطي الفروقات لصالح الفئة المقارن معها كونها تكون اكبر من المقارن معه. يعني ان الفرق بين الثانوية والدبلوم كان لصالح حملة درجة الثانوية لان الفرق موجب .

4-3-2-2 اختبار الفرضية الفرعية الثانية

وتنص هذه الفرضية على انه " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في متوسطات إجابات أفراد العينة على تطبيق مجالات الإدارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول تعزى لمتغير العمر.

جدول رقم (17)

نتائج تحليل التباين (One way Anova) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig. مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
بين المجموعات	1.85	3	1.85	1.72	0.176	قبول الفرضية
داخل المجموعات	24.29	128	0.172			
التباين الكلي	26.154	131				

يظهر الجدول السابق أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (1.72)، وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، تبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، ووفقاً لقاعدة

القرار يتم قبول الفرضية العدمية، والتي تنص على " لا **توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 á ~)، في متوسطات إجابات أفراد العينة على تطبيق مجالات الإدارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول تعزى لمتغير العمر** ". وهذا ما تؤكده مستوى الدلالة المعنوية (Sig) البالغة (0.176)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (5%).ويمكن تفسير ذلك بان الفئات العمرية في المستشفى متقاربة وان اجاباتهم حول مجالات الإدارة الالكترونية متقاربة.

4-3-2-3 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

وتنص هذه الفرضية على " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ 0.05)، في متوسطات إجابات أفراد العينة على تطبيق مجالات الإدارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول تعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم (18)

نتائج تحليل التباين (One way Anova) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل الجنس

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig. مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
بين المجموعات	2.09	1	2.090	3.80	0.053	قبول الفرضية
داخل	24.05	130	0.185			

المجموعات						
التباين الكلي	26.154	131				

يظهر الجدول السابق أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (3.80)، وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، تبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، ووفقاً لقاعدة القرار يتم قبول الفرضية العدمية، والتي تنص على " لا **توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 á ~)، في متوسطات إجابات أفراد العينة على تطبيق مجالات الإدارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول تعزى لمتغير الجنس** ". وهذا ما تؤكده مستوى الدلالة المعنوية (Sig) البالغة (0.053)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (5%).ويمكن تفسير ذلك بان الفئات العمرية في المستشفى متقاربة وان اجاباتهم حول مجالات الادارة الالكترونية متقاربة.

4-3-2-4 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

وتنص هذه الفرضية على انه " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في متوسطات إجابات أفراد العينة على تطبيق مجالات الإدارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول تعزى لمتغير الدورات التدريبية ".

جدول رقم (19)

نتائج تحليل التباين (One way Anova) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل الدورات التدريبية

مصدر التباين	مجموع	درجات	متوسط	قيمة	Sig.	القرار

	المربعات	الحرية	المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة	الإحصائي
بين المجموعات	4.74	3	1.58	1.92	0.121	قبول الفرضية
داخل المجموعات	21.41	128	0.176			
التباين الكلي	26.154	131				

يظهر الجدول السابق أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (1.92)، وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، تبين أن القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، ووفقاً لقاعدة القرار يتم قبول الفرضية العدمية، والتي تنص على انه " لا **توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 á ~)، في متوسطات إجابات أفراد العينة على تطبيق مجالات الإدارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول تعزى لمتغير الدورات التدريبية** ". وهذا ما تؤكده مستوى الدلالة المعنوية (Sig) البالغة (0.121)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (5%).ويمكن تفسير ذلك بأن جميع افراد عينة الدراسة ممن حصلوا على دورات تدريبية سواء دورة واحدة أو أكثر فانهم متفقين حول مجالات تطبيق الادارة الالكترونية في مستشفى الملك عبد الله المؤسس.

4-3-2-5 اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

وتنص هذه الفرضية على أنه " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≤ 0.05)، في متوسطات إجابات أفراد العينة على تطبيق مجالات الإدارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول تعزى لمتغير الوظيفة ".

جدول رقم (20)

نتائج تحليل التباين (One way Anova) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الوظيفة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig. مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
بين المجموعات	3.83	3	0.95	1.25	0.101	قبول الفرضية
داخل المجموعات	22.32	128	0.176			
التباين الكلي	26.154	131				

يظهر الجدول السابق أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (1.25)، وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، تبين أن القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، ووفقاً لقاعدة القرار يتم قبول الفرضية العدمية، والتي تنص على " لا **توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 á ~)، في متوسطات إجابات أفراد العينة على تطبيق مجالات الإدارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول تعزى لمتغير الوظيفة** ". وهذا ما تؤكده مستوى الدلالة المعنوية (Sig) البالغة (0.101)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية

(5%).ويمكن تفسير ذلك بأن جميع افراد عينة الدراسة ومهما كانت مواقعهم الوظيفية ينظرون بنفس الاتجاه تجاه مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الاول.

4-3-2-6 اختبار الفرضية الفرعية السادسة

وتنص هذه الفرضية على " وتنص هذه الفرضية على الفرضية الفرعية السادسة " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في متوسطات إجابات أفراد العينة على تطبيق مجالات الإدارة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول تعزى لمتغير الخبرة "، ولإختبار هذه الفرضية تم إستخدام إختبار التباين الأحادي (One way Anova)، والجدول رقم (21) يبين نتائج التي تم الحصول عليها عند إختبار هذه الفرضية.

جدول رقم (21)

نتائج تحليل التباين (One way Anova) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة العملية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig. مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
بين المجموعات	7.933	3	2.64	1.72	0.000	رفض الفرضية يوجد فروقات
داخل المجموعات	18.22	131	0.14			
التباين الكلي	26.154	134				

يظهر الجدول السابق أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (1.72)، وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في إختبار هذه الفرضية، تبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، ووفقاً لقاعدة

القرار يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على " **توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 á ~)، في متوسطات إجابات أفراد العينة على تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول تعزى لمتغير الخبرة** ". وهذا ما تؤكده مستوى الدلالة المعنوية (Sig) البالغة (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (5%)، ويمكن تفسير ذلك بأن أصحاب الخبرات المرتفعة قد يختلفون في تقدير حجم مستوى تطبيق وتواجد عناصر ومجالات الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول، وإن ذلك قد يكون ناتج عن إرتفاع خبرات بعض الموظفين وإنخفاض خبرات البعض الآخر وذلك قد يسبب هذه الفروقات.

ولمعرفة مصادر هذه الفروق تم تطبيق طريقة (Scheffe) للمقارنات البعدية، والجدول رقم (22) يوضح ذلك.

الجدول (22)

نتائج تطبيق طريقة (Scheffe) للمقارنات البعدية على تطبيق الإدارة الإلكترونية تبعاً لمتغير الخبرة

الخبرة العملية	أقل من 5 سنوات	من 5 سنوات – أقل من 10 سنة	من 10 سنة – أقل من 15	من 15 سنة فأكثر
اقل من 5 سنوات				
من 5 سنوات – اقل من 10 سنة				
من 10 سنة – اقل من 15				
من 15 سنة فأكثر	0.65			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\leq \alpha$ 0.05).

يظهر من الجدول (23) أن مصادر الفروق كانت بين فئة الخبرة (اقل من 5 سنوات و من 15 سنة فأكثر)، لصالح فئة الخبرة (15 سنة فأكثر)، لأنها أعطت الإشارة الموجبة لصالح فئة (15) سنة فأكثر.

نتائج الدراسة وتوصياتها:

النتائج :

لقد قامت الباحثة بالسير بإعداد خطة منهجية تبدأ من الشعور بمشكلة الدراسة مروراً بمرحلة جمع البيانات وتحليلها وتفسير العلاقات فيما بينها وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الاتية:

1- تبين من خلال التحليل لمجالات الدراسة أن هناك مستوى تطبيق عال لمجالات ومحاور الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك عبدالله المؤسس من وجهة نظر العاملين في المستشفى وقد أظهرت النتائج إن اكثر مجالات الإدارة الإلكترونية تطبيقاً في مستشفى الملك المؤسس هو مجال وجود البنية التحتية للإدارة الإلكترونية ثم مجال المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية.

2- أظهرت نتائج تحليل ومناقشة مستوى تطبيق مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية إن مستوى دافعية تطبيق الإدارة الإلكترونية قد حاز على درجة موافقة مرتفعة من قبل عينة الدراسة ويأتي ذلك من خلال دعم عمليات التعاون والتنسيق بين إدارات المستشفى المختلفة وإن إدارة المستشفى توفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية من خلال إستخدام الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الأول.

3- وجود مستوى عال لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الأول من خلال توفر أنظمة الأمن والحماية التي تضمن سرية المعلومات ومن خلال قناعة الإدارة العليا في المستشفى التامة ورؤيتها الواضحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية.

4- أن هناك مستوى عال لوجود مكونات البنية التحتية لتطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس ويأتي ذلك من خلال توفر الدعم المالي لعناصر البنية التحتية وما يترتب عليها من عمليات تطوير وصيانة وتجديد ومن خلال وجود برمجيات النظم التي يتم العمل عليها في إدارة الموارد البشرية .

5- أن هناك درجة إهتمام عالي من قبل إدارة المستشفى لتوفر وتطوير نظم إدارة موارد بشرية إلكترونية في مستشفى الملك المؤسس تعمل من خلالها جميع الأقسام الإدارية والفنية المختلفة وخاصة إدارة الموارد البشرية ، وهذا ما يمكن إدارة الموارد البشرية من إتمام عملها بفاعلية وهذا أيضا ما يحسن ويطور من مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.

6- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية على نظم الإدارة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك عبد الله المؤسس". وهذا ما تؤكده مستوى الدلالة المعنوية، وذلك ناتج عن أن هناك قدرة عالية للإدارة الإلكترونية المطبقة في مستشفى الملك المؤسس في تطوير مستوى الأداء وتحسين مخرجات العمل. وقد جاءت هذه النتيجة بعدما كانت جميع الاختبارات الفرعية للدراسة قد أدت إلى نفس النتيجة حيث كان هناك تأثير على نظم الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية من

خلال تأثرها بدافعية الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها والبنية التحتية للإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الأول.

7- أظهرت نتائج تحليل بيانات الدراسة بأن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس تعزى لمتغيري المستوى التعليمي والخبرة العملية.

8- وأظهرت نتائج تحليل بيانات الدراسة بأنة لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس تعزى لمتغيرات الجنس العمر، الدورات التدريبية، الوظيفة.

توصيات ألدراسة : في ضوء نتائج الدراسة فإن الباحثة توصلت إلى التوصيات الآتية

1- العمل على زيادة مستوى تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية أكثر من المستويات المطبقة حاليا في مستشفى الملك المؤسس من خلال جعل جميع الأعمال في المستشفى إلكترونية.

2- ضرورة أن تقوم إدارة المستشفى بربط جميع الأقسام الإدارية بمنظومة عمل إلكترونية من أجل تحسين مستوى الأداء والعمل الإلكتروني بالإضافة إلى ربط عمليات المستشفى بالمنظمات الحكومية والخاصة التي تفيد في دعم عمل المستشفى.

3- العمل على الإستمرار في تطوير العمل الإلكتروني في مستشفى الملك المؤسس عبدالله من خلال إضافة برمجيات وأنظمة إدارية جديدة تساعد على تفعيل عمل الإدارة الإلكترونية.

4- أن تقوم إدارة مستشفى الملك المؤسس عبدالله بالإستمرار في تطوير الموارد البشرية في المستشفى بما يمكنهم من تحقيق الأهداف التي يسعى المستشفى لتحقيقها.

5- أن تقوم إدارة مستشفى الملك المؤسس عبدالله بالتعاقد مع موظفين قادرين على تطوير العمل الإلكتروني داخل إدارة الموارد البشرية، أو تطوير نفس الموظفين الحاليين لتحقيق هذا الهدف.

6- أن تقوم إدارة المستشفى بالإستفادة من تجارب دول أخرى في مجال تطوير نظم إدارة الموارد البشرية والعمل على تنفيذها داخل المستشفى.

المراجع

1- أحمد، محمد سمير (2009)، **الإدارة الإلكترونية**، (ط 1)، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

2- أبو امونة (2009)، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

3- عبد الباقي، صلاح الدين، 2004م، **الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، المكتب** العربي الحديث، مصر.

4- (أبو عاشور، خليفة أبو مصطفى والنمري، ديانا جميل)، مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلة 9، عدد 2.

5- الحسن، حسين محمد، (2011)، **الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص**، المتطلبات، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص127.

6- الأسطل، اميمة (2009)، **فعالية إدارة الوقت وعلاقتها بالأنماط القيادية لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة من وجهة نظرهم**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

7- المسعودي، سميرة مطر (2007)، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، الجامعة الافتراضية المعاصرة/ المملكة المتحدة.

8- النجار، فريد راغب، (2008)، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، الدار الجامعية للنشر.

9- بخش، فوزية،(2007)، **الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات في المملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة**، الرياض، السعودية.

10- توفيق، عبد الرحمن(2005)، **الإدارة الالكترونية وتحديات المستقبل/بمبك**،(ط)، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، مصر.

11- جبر، محمد (2002)، الموجة الالكترونية القادمة، مجلة الاداري، العدد 91، مسقط، عُمان.

12- جودة، محفوظ، (2010)، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، ص42.

13- الحسنات، ساري عوض،(2011)، **معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية**، كلية التربية، جامعة عين شمس، غزة، فلسطين.

14- الحمادي، بسام عبد العزيز، والحميضي، وليد سليمان (2004)، "الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: الخطط والمبادرات". (الندوة الدورية العاشرة في مجال الخدمة المدنية بدول مجلس التعاون الخليجي)، الرياض: معهد الإدارة العامة

15- ديسلر، جاري (2009)، إدارة الموارد البشرية، ترجمة محمد سعيد، ومراجعة عبد المحسن جودة، دار المريخ، الرياض، السعودية.

16- رضوان، رأفت (2007)، الإدارة الالكترونية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، القاهرة، مصر.

17- الرشيد، عليان(2008)، **تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية،** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية، السعودية.

18- السالمي، عبد الرزاق، السليطي، خالد (2008)، الادارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

19- السويل، محمد إبراهيم، 2002م، دور البنية التحتية للمفاهيم العمومية في دعم الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية، ندوة الحكومة الالكترونية، الرياض: معهد الإدارة العامة، ، رسالة ماجستير غير منشورة.

20- العمري، سعيد بن معلا، (2003)، **المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية،** جامعة نايف العربية للعلوم الإسلامية، الرياض، السعودية، ص21.

21- الصالح، أسماء، جرادات، ناصر (2011)، **المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى فاعلية هذه المتطلبات في القطاع الحكومي الأردني،** مؤتمر الزرقاء، المؤتمر العلمي الدولي الثامن، جامعة الزرقاء، الزرقاء، الأردن.

22- القرني، شائع بن سعد مبارك، (2006)، **مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، ص37.

23- الصيرفي، محمد عبد الفتاح حافظ (2009)، **الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية E-HR**،**(ط 1)**، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، مصر.

24- الطعامنة، محمد محمود، والعلوش، طارق شريف، (2004م)، **الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهره، مصر.

25- العتوم، إبتسام (2015) ، **مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية واثره في تحسين جودة الخدمة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الاردنية، رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة جدارا، اربد، الاردن.

26- غنيم، أحمد محمد (2004)، الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة، المكتبة العصرية.

27- العلوطي، لمين، (2008)، **الإدارة الالكترونية للموارد البشرية**، المركز الجامعي للبحوث الإقتصادية العربية، العدد (42)، المدية، الجزائر.

28- الضافي، محمد (2006)، مدى امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة الامير نايف العربية للعلوم الأمنية.

29- الطائي، محمد عبد حسين آل فرج (2008)، الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، عمان: دار زهران للنشر.

30- القحطاني، شائع بن سعد مبارك(2006)، **مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون**، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

31- العواملة، خالد (2014)، **أثر مخرجات نظم المعلومات في الخدمات الإلكترونية الحكومية في الأردن**، أطروحة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان، الأردن.

32- قدوري، سحر (2011) الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، عدد 14، العراق، ص157-175.

33- الكبيسي، كلثم (2008) ، **متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإفتراضية الدولية، قطر.

34- المسعودي، سميرة مطر،(2012)، **معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية**، الجامعة الإفتراضية المعاصرة، المملكة المتحدة.

35- ابو مغايض، يحيى محمد، (2004م)، **الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة في المملكة العربية السعودية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية.

36- ماركهام، هوبكنز، ترجمة خالد العامري، (2007)، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، القاهرة، دار الفاروق للنشر.

37- المكاوي، محمد (2011)، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون، المنصوره، مصر.

38- مزهر شعبان العاني، وشوقي ناجي جواد،(2014)، **الإدارة الإلكترونية**، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص184-186.

39- **نجم، نجم عبود (2004م)، الإدارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات.** دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية.

40- النجار، فايز، وآخرون (2013)، "**أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي**"، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

41- النمر، سعود، واخرون (2006)، الادارة العامة: الاسس والوظائف، ط6، مطابع الفرزدق، الرياض، السعودية.

42- الوادي، محمود حسين (2011)، **المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتهما المعاصرة**،(ط 1)، دار صفاء، عمان، الأردن.

43- وسيلة، حمداوي، (2004)، **إدارة الموارد البشرية**، ديوان المطبوعات الجامعية، **الجزائر.**

44-Alawneh, A. and Hattab, E. (2009), An Empirical Study of Sources Affecting E-Business Value Creation in Jordanian Banking Services Sector. International Arab Journal of e-Technology, 1 (2): 1-8.

45-De alwis, A.Chamaru, (2010), The impact of electronic human resources management on the role of human resources managers, Ekonomika A Management.

46-Al Rahahle, Abdelrazaq (2014), The Impact Of E- Management Role Of Human Resource Development In Improving The Performance Of The Organization, **International Journal Of Business And Social Science**, Vol 5, No 10 , Pp 264-271

47-Rawash, H,(2012), The Impact Of Electronic Human Resources Management On Organizations Market Share: An Empirical Study On The Housing Bank For Trade And Finance In Jordan, **International Journal Of Business And Social Science** , Vol 3, No, 24, P P 113-120.

48- Shefali andan, (2008) E-governance: Overcoming Obstacles Through Effective Human Resource Management Strategies, available online http://www.cips.org.in/public-sector-systems-government-innovations/documents/

49-M. al shehri,(2010) , **implementation of e-government: advantage and challenge**, iask-alt ,conference proceeding, available online at :www.http://www98.griffith.edu.au/.

50-Obidat, rand & abu shnab, emad (2010), Drivers of E-Government and E-Business in Jordan , Journal Of Emerging Technology In Web E-Business in Jordan**, Inter national journal, Vol2,No 3** , August 2010, P204-2011.

51-Sekaran, Uma, (2003), **Research Methods for Business: A skill Building Approach** , 4th Edition , John Wiley and sons Inc. , New York.

52-Malhotra, N. K. (2004),:" **Marketing research",** New Jersey, usa , Prentice Hall, p 268.

53-http://www.jobdz.com\www_arabe\index.php

54-http://www.canada.gc.ca\-http://www.firstgov.gov\.

55-http://www.casabance−bouse.com

56-http://www.egovernment.iao.fhg.de\.

57-Http://8uropa.eu.int\.

58-http://www.services-puplic.fr\\.

59-http://www.firstgov.gov

الملاحق

الاستبانة

ملحق رقم (1)

جامعة جدارا | **Jadara university**



كلية الإقتصاد والأعمال/ | **Economic and business college**

قسم إدارة الأعمال الإلكترونية

" تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على إدارة الموارد البشرية"

(دراسة حالة على مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي)

Applied Of E-governance And Its Impact On Management Of Human Resources

(Case Study On Hospital Of King Abdullah II)

إعداد الطالبة:

آلاء مقابله

إشراف الأستاذ الدكتور:

عبد اللطيف عبد اللطيف

قدمت الإستبانة كأداة دراسة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص إدارة الأعمال الالكترونية. 2015

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الموظف، أختي الموظفة ...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد ،،،،

تقوم الباحثة بدراسة تهدف إلى التعرف على "**تطبيق الإدارة** الالكترونية وأثرها **على إدارة الموارد** البشرية، **دراسة حالة على مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي**"، لذا أرجو التكرم بالإجابة على الاستبانة التي بين أيديكم بكل دقة، وذلك بوضع علامة (√) أمام العبارة التي تراها مناسبة لإجابتك حسب أولويتها وأهميتها، ونود أن نحيطكم علماً بأن هذه المعلومات هي لأغراض البحث العلمي والدراسة فقط، وستكون محاطة بسرية تامة، آملين أن يساعد ذلك على تحقيق الأهداف المرجوة شاكرين مقدماً حسن تعاونك، والله من وراء القصد.

الباحثة: آلاء مقابلة

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية

الرجاء وضع إشارة (√) أمام الاختيار المناسب :

1- **الجنس:**

☐ ذكر ☐ أنثى

2- **المؤهل العلمي:**

☐ الثانوية العامة ☐ دبلوم

☐ بكالوريوس ☐ ماجستير

غير ذلك (فضلا اذكر)............................

3- **العمر:**

☐ اقل من 25 سنه ☐ من 25سنة إلى 35سنة

☐ من 35سنة إلى 45سنة ☐ من 25 سنه فأكثر

4- **الدورات التدريبية:**

☐ دورة واحدة فقط ☐ دورتان تدريبيتان

☐ ثلاث دورات ☐ أربع دورات، فأكثر

5- **عددسنوات الخبرة:**

أقل من 5سنوات ☐   من 5سنوات إلى 10سنوات ☐

من 10سنوات إلى 15سنة ☐   من 15 سنه، فأكثر ☐

6- المسمى الوظيفي:

مدير ☐   مساعد مدير ☐

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقاً

موظف إداري ☐   علاقات عامة ☐   غير ذلك (فضلا اذكر) ....

-1	تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية يأتي إستجابة لإستراتيجية التغيير في المستشفى.					
-2	تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية يأتي لمواكبة التغيير في أنظمة العمل.					
-3	توفر الإدارة العليا الدعم المادي لتطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية.					
-4	تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية.					
-5	ينافس مستشفى الملك المؤسس عبدالله الأول أقوى المستشفيات في المنطقة ويعمل على تقديم أفضل الخدمات.					
-6	تسهل نظم الإدارة الإلكترونية عملية الإتصال ومشاركة البيانات والمعلومات بين موظفي المستشفى.					
-7	دعم عمليات التعاون والتنسيق بين إدارات المستشفى المختلفة.					
-8	تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية يعمل على تسهيل إجراءات العمل.					
-9	لدى موظفي إدارة الموارد البشرية وعي كامل بمفهوم الإدارة الإلكترونية.					
-10	تخدم الإدارة الالكترونية جميع الأقسام والوظائف التي تقوم بأدائها إدارة الموارد البشرية في المستشفى.					
-11	تحقيق مستوى أفضل من الخدمات المقدمة لإرضاء مراجعيها وفئاتها المستهدفة.					
-12	التخلص من أعباء العمل وتراكم الملفات، وتقليل وقت وجهد إنجاز المهام.					

الجزء الثاني: فقرات الاستبانه

يرجى إبداء الرأي فيما يتعلق بالفقرات الخاصة لكل فقرة من فقرات الإستبانة والتي تخص الدراسة وذلك من أجل تحقيق أهدافها من خلال وضع إشارة (√) عند الإجابة المختارة والتي تعبر عن قناعتكم.

المحور الأول: دوافع تطبيق الإدارة الالكترونية:

المحور الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات:

غير موافق اطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	الرقم
					لدى الإدارة العليا في المستشفى قناعتها التامة ورؤيتها الواضحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية.	1-
					يتوفر لدى المستشفى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية.	2-
					إصدار التشريعات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3-
					تستطيع إدارة الموارد البشرية أن تطور نفسها في مجال الإدارة الإلكترونية.	4-
					توفر نظم معلومات إلكترونية في إدارة الموارد البشرية لتنفيذ العمل.	5-
					تقديم الدورات التدريبية لموظفي إدارة الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية.	6-
					وجود استجابة من موظفي إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	7-
					توفر الدعم المادي لبرامج تدريب وتطوير مهارات موظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية.	8-
					تعمل إدارة الموارد البشرية على تحديد المهام والوظائف لموظفيها بشكل كامل ودقيق.	9-
					تخدم الإدارة الإلكترونية عملية الإتصال بين أقسام إدارة الموارد البشرية وموظفيها.	10-
					يوجد في المستشفى احدث أجهزة الحاسب الآلي وأنظمة الاتصال ويتم العمل على تحديثها إذا لزم.	11-
					إذا دعت الحاجة لإجراء تعديلات على نظم أو قواعد العمل يمكن للإدارة أن تقوم باستحداث أقسام جديدة أو إلغاء أو	12-

	دمج أقسام في إدارة الموارد البشرية.					
13-	توفر أنظمة الأمن والحماية التي تضمن سرية المعلومات.					

المحور الثالث: البنية التحتية لإدارة المنظمة الالكترونية:

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقاً
1-	توفر الدعم المالي لعناصر البنية التحتية وما يترتب عليها من عمليات تطوير وصيانة وتجديد.					
2-	يستخدم المستشفى الانترنت كوسيلة اتصال وربط لانجاز الوظائف الإدارية الالكترونية.					
3-	تستخدم إدارة الموارد البشرية طريقة الشبكة المحلية (LAN) لربط جميع أقسام المستشفى والمباني التابعة له.					
4-	يضم المستشفى عدد من الموظفين المختصين في الأنظمة الالكترونية وتشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي.					
5-	يتوفر في المستشفى منصة تخزين (Platform) خاصة بها تخزين عليها بياناتها الخاصة بها.					
6-	تربط برمجيات النظم التي يتم العمل عليها في إدارة الموارد البشرية بالانترنت.					
7-	يستخدم المستشفى انظمه تدعم عملية صنع القرار و توفر الخدمات والمعلومات بسرعة ويسر .					
8-	تستخدم إدارة الموارد البشرية وسائل اتصال الكترونية مختلفة للاتصال وتبادل البيانات والمعلومات، مثل البريد الالكتروني e-mail.					

9-	يتوفر في المستشفى برمجيات تؤدي مهام ووظائف إدارة الموارد البشرية.					
10-	يوفر المستشفى وسائل إتصالات سلكية ولاسلكية لربط الشبكات الحاسوبية مع بعضها.					
11-	تواكب أجهزة الحاسب الآلي التي يعمل عليها موظفو إدارة الموارد البشرية احدث التطورات والمستجدات في عالم الحاسب الآلي.					
12-	يضم المستشفى عدد من برمجيات النظم التي تخدم طبيعة عمل الموارد البشرية المختلفة، (الطبية والإدارية).					
13-	يتوفر في المستشفى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة تعمل عليها نظم الإدارة الإلكترونية.					
14-	توفر الأدلة الإرشادية الموضحة لكيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية.					

المحور الرابع: <u>نظم الإدارة الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول</u>:

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقاً
1-	يطبق المستشفى استراتيجيات و ممارسات إدارة الموارد البشرية عن طريق استخدام تقنيات الحاسوب و شبكات الاتصال .					
2-	توفر الإدارة الالكترونية لإدارة الموارد البشرية التقارير الفورية عن العاملين من خلال بوابة المستشفى على الانترنت باستخدام المعايير المعرفة مما يوفر للمديرين القرارات الموضوعية.					
3-	تسهل الإدارة الالكترونية لإدارة الموارد البشرية الوصول إلى المعلومات والربط بين كافة الأقسام و الموظفين في المستشفى.					
4-	تسهم نظم الإدارة الالكترونية لإدارة الموارد البشرية في تنمية وتحسين علاقات العمل.					
5-	تطبق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بشكل فعال و تخدم جميع الوظائف الخاصة بالمستشفى.					
6-	تسهل الإدارة الالكترونية أداء وظائف إدارة الموارد البشرية.					
7-	توفر عملية تطبيق الإدارة الالكترونية على إدارة الموارد البشرية المزايا والمكاسب التي تفوق تكاليف تطبيقه.					
8-	تسهم عملية تطبيق الإدارة الالكترونية في رفع معدلات الأداء والإنتاجية في إدارة الموارد البشرية.					
9-	تساهم نظم الإدارة الالكترونية في توفير الوقت والجهد والتكاليف التي تصاحب العمليات التقليدية في معالجة الملفات.					

10-	تعمل إدارة الموارد البشرية على تحديد الأدوار والمسؤوليات على موظفيها لتطبيق الإدارة الالكترونية.					
11-	تضم نظم الإدارة الالكترونية للموارد البشرية نظم فرعية لإدارة المعلومات الشخصية للموظفين وتقديم الخدمات الأساسية.					
12-	تسهل الإدارة الالكترونية على إدارة الموارد البشرية انسياب العمل والتنسيق بين النظم الفرعية.					
13-	تعمل نظم الإدارة الالكترونية للموارد البشرية على التواصل مع الموظفين وتحفيزهم وإدارة المزايا الوظيفية والمكافآت وتحسين الخدمة المقدمة لهم.					
14-	تستخدم نظم الإدارة الالكترونية كأداة لتقييم أداء العاملين في إدارة الموارد البشرية.					
15-	يتم إستقطاب وتعيين الموظفين عن طريق نظم الإدارة الالكترونية.					
16-	توفر نظم الإدارة الالكترونية لإدارة الموارد البشرية المرونة في العمل.					

أسماء المحكمين

ملحق رقم (2)

أسماء المحكمين لأداة الدِّراسة

الرقم	اسم المحكم	الجامعة
1	أ. د محمد العتوم	جامعة جرش.
2	أ . د عادل رشيد	جامعة اليرموك
3	د. عطا الله عفانه	الجامعة الاردنية.
4	د. هشام الصمادي	جامعة البلقاء التطبيقية
5	د. بلال الزقيبة	جامعة جدارا
6	د. إبراهيم المنسي	جامعة جدارا
7	د. علي الوقفي	جامعة جدارا
8	د. فيصل البوريني	جامعة جدارا